

Beste klant,

Wij streven ernaar om onze dienstverlening bij Impact & Kracht zo effectief en transparant mogelijk te maken. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval nodigen wij u uit om gebruik te maken van onze klachtenprocedure, zoals hieronder beschreven.

Stap 1: Bespreking met uw contactpersoon

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, verzoeken wij u om allereerst contact op te nemen met uw directe contactpersoon bij Impact & Kracht. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen, zie stap 2.

Stap 2: Formele schriftelijke klacht

Indien na de bespreking met uw contactpersoon de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, heeft u het recht om een formele schriftelijke klacht in te dienen. Deze klacht kunt u richten aan:

Impact & Kracht
T.a.v. de directie
Bilderdijklaan 84
2281 SW Rijswijk

Uw klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- uw naam en adres
- de datum van de melding
- omschrijving van de klacht

U kunt de klacht per post of per e-mail indienen op contact@impactenkracht.nl. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u hiervan een bevestiging.

Een klacht wordt binnen 21 werkdagen afgehandeld, u ontvangt hierover een gemotiveerd besluit. De klacht zal altijd worden behandeld door een onafhankelijk persoon, die zelf niet bij de klacht is betrokken.

Stap 3: Afhandeling klacht

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. U ontvangt hiervan een gemotiveerd besluit.

Stap 4: Klacht niet naar behoren afgehandeld?

Mocht u toch van mening zijn dat uw klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan kan u zich melden bij het [klachtenbureau van het UWV](#).

De directie van Impact & Kracht zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking van die opdrachtgever worden gesteld.

Met vriendelijke groet,

K. Groenenboom & G. Engelhardt
De directie van Impact & Kracht

