

## **Klachtenregeling**

We willen een klantgerichte organisatie zijn. We willen graag dat het contact naar tevredenheid verloopt. Vindt u dat wij tekort zijn geschoten, dan willen we ons graag inspanssen om het op te lossen.

Vaak is een telefoontje al voldoende om problemen uit de wereld te helpen.

Bij het afhandelen van klachten willen wij zorgvuldig en met de menselijke maat op klachten reageren. Daarom hebben bij de volgende regeling.

### **U heeft een klacht.**

Stuur uw klacht dan per email of bel ons.

Per email naar: [info@2SUR5.nl](mailto:info@2SUR5.nl)

Per telefoon: 0174294070

Wij versturen binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk door 2SUR5 in behandeling genomen en binnen maximaal 15 werkdagen wordt er inhoudelijk op uw klacht gereageerd.

### **Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?**

Dan horen wij dit graag van u.

### **Is uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?**

Dan horen wij dit graag van u om samen verder te zoeken naar een oplossing.

Blijft u het oneens? Dan kunt u overwegen een klacht in te dienen bij onze onafhankelijke klachtenpersoon.

### **Klacht bij onafhankelijk klachtenpersoon**

Als uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenpersoon, Peter Tangel. U kunt hem een e-mail sturen naar [patangel@kabelfoon.nl](mailto:patangel@kabelfoon.nl)

U kunt hiervoor het hieronder geplaatste klachtenformulier gebruiken.

Binnen 3 weken na afhandeling van de klacht door 2SUR5 kunt u uw klacht voorleggen aan onze onafhankelijke klachtenpersoon.

Binnen maximaal 4 weken wordt uw klacht afgehandeld.

Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend voor beide partijen.

De klacht en de afhandeling wordt door de klachtenfunctionaris geregistreerd en bewaard voor de wettelijke termijn van 2 jaar.



## Klachtenformulier klachtencommissie 2SUR5

Dit formulier zenden aan de klachtencommissie.  
t.a.v. Peter Tangel, e-mail [patangel@kabelfoon.nl](mailto:patangel@kabelfoon.nl)

Gelieve de volgende vragen te beantwoorden of aankruisen wat van toepassing is:

1. Bent u:

- O deelnemer van een programma
- O deelnemer van een cursus en/of training
- O deelnemer aan de 2SUR5 Academy

2. Hoe luidt uw

Naam:.....  
Adres:.....  
Postcode:.....  
Telefoonnummer:.....

3. Waarop heeft uw klacht betrekking?

.....  
.....  
.....  
.....

4. Op welke datum is de klacht ontstaan?

.....