



## Klachtenprocedure:

PerformanceTypes B.V. beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen begeleiden. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft

PerformanceTypes B.V. een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw klacht gehoord wordt en dat klachten snel worden afgehandeld.

### Heeft u een klacht?

Dan zijn dit de volgende stappen die u kunt ondernemen

#### 1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk binnen een redelijke termijn indienen (per post of per e-mail). Ook is het mogelijk uw klacht in te dienen via onze website, [www.performancetypes.nl](http://www.performancetypes.nl). U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij handelen uw klacht vervolgens binnen vier weken af. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Wanneer u een klacht namens iemand anders indient, ontvangen wij ook graag een machtiging die door de persoon die de klacht wil indienen, is ondertekend.

#### 2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de aangestelde verantwoordelijk, die zo nodig voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen PerformanceTypes B.V. gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben. Wanneer een klacht niet binnen vier weken afgerond kan worden, zal u binnen een termijn van twee weken de reden van uitstel en de verwachte vertraging van ons ontvangen.

#### 3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeter-acties PerformanceTypes B.V. aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

#### 4. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen twee maanden na ontvangst van de uitspraak een klacht indienen bij Pepijn Lichtenberg van Focus Like a Pro als onafhankelijke derde. Pepijn is te bereiken via [pepijn@focuslikeapro.nl](mailto:pepijn@focuslikeapro.nl). Het oordeel van Pepijn Lichtenberg is bindend en eventuele consequenties worden door PerformanceTypes B.V. zo snel mogelijk afgehandeld

### Uitzonderingen

De situatie is uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij uw vaste contactpersoon van PerformanceTypes B.V.

### Bewaartermijn:

Klachten worden geregistreerd en drie jaar bewaard. Hierna worden de gegevens van de klacht en de daarbij horende (persoons-)gegevens verwijderd.

### **Contact**

PerformanceTypes B.V.  
Janus Baulingstraat 59 | 7415 NC Deventer  
[info@performancetypes.nl](mailto:info@performancetypes.nl) | [www.performancetypes.nl](http://www.performancetypes.nl)