



## Klachtenprocedure Qudo Werkt Mobiliteit

Bij Qudo Werkt Mobiliteit streven wij naar een uitstekende dienstverlening. Als u niet tevreden bent over onze service, dan horen wij dat graag. Met onderstaande klachtenprocedure zorgen wij ervoor dat uw klacht snel en zorgvuldig wordt afgehandeld.

U kunt uw klacht op de volgende manier bij ons indienen:

Stuur uw klacht naar [mobiliteit@qudowerkt.nl](mailto:mobiliteit@qudowerkt.nl), ter attentie van de directie. Vermeld hierbij:

- Uw naam en contactgegevens (telefoonnummer en/of emailadres);
- Een heldere omschrijving van uw klacht;
- Eventuele relevante informatie, zoals data, betrokken personen, of aanvullende documenten

Binnen 2 werkdagen na het indienen van uw klacht ontvangt u een bevestiging via email. In deze bevestiging staat:

- Een korte samenvatting van uw klacht;
- De naam van de verantwoordelijke medewerker die uw klacht behandelt;
- Een verwachte termijn voor een inhoudelijke reactie.

Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Wij streven ernaar om binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie te geven. Tijdens de behandeling kan de behandelaar contact met u opnemen voor aanvullende informatie. Verder wordt er gekeken naar een passende oplossing of uitleg. Als er meer tijd nodig is voor de behandeling van uw klacht, wordt u daarvan op de hoogte gesteld. U ontvangt dan een nieuwe indicatie van de reactietermijn.

Na de behandeling van uw klacht ontvangt u een schriftelijke of telefonische reactie met onze bevindingen. Verder ontvangt u een eventuele oplossing of maatregel om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Wanneer u akkoord gaat met de voorgestelde oplossing, beschouwen wij de klacht als afgehandeld.

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht dan kunt u een herbeoordeling aanvragen. Richt dan een verzoek tot herbeoordeling aan [mobiliteit@qudowerkt.nl](mailto:mobiliteit@qudowerkt.nl), t.a.v. de directie. Uw klacht wordt dan opnieuw beoordeeld door een andere verantwoordelijke medewerker.

Als u na de herbeoordeling nog steeds ontevreden bent, kunt u uw klacht laten beoordelen door een externe geschillencommissie of mediator.

Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen.

Heeft u vragen over de procedure neem dan gerust contact met ons op via:

Email: [mobiliteit@qudowerkt.nl](mailto:mobiliteit@qudowerkt.nl) of telefonisch op 0623213858 naar Danielle Pulles, Directeur.

### **Uw mening telt!**

Wij beschouwen klachten als een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Bedankt voor uw feedback en het vertrouwen in Qudo Werkt Mobiliteit.