**Klachtenprocedure**

We streven naar een optimale dienstverlening. Als jouw ervaring niet volledig naar wens is, horen we dat graag.

In deze procedure staat beschreven hoe je een verbeterpunt of klacht kenbaar kunt maken en hoe we hier vervolgens mee omgaan.

**Hoe dien je een klacht in?**Neem per e-mail of telefoon contact op met jouw contactpersoon bij Continu en geef aan waar je tegenaan loopt.

 **Welke gegevens hebben we nodig?**

* Naam
* E-mail adres
* Telefoonnummer
* Een goed onderbouwde omschrijving van de klacht
* De gewenste oplossing
* Eventuele documentatie ter onderbouwing

**Wat gebeurt er dan?**

Jouw contactpersoon neemt binnen 5 werkdagen contact met je op ter bevestiging dat je bericht is ontvangen. Als de klacht ontvankelijk is, zal je contactpersoon samen met jou een oplossing zoeken.

Ben je met jouw contactpersoon niet tot een passende oplossing gekomen en wil je een vervolgstap nemen? Dan kun je je case mailen naar watkanerbeter@continu.nl. De klacht wordt dan op ons hoofdkantoor beoordeeld en met je opgepakt.

Wij nemen iedere klacht of verbeterpunt uiterst serieus. Gegronde klachten en verbeterpunten worden intern geëvalueerd, zodat we onze dienstverlening op basis hiervan kunnen verbeteren.