

# Klachtenprocedure Level Up

---

## 1. Informatie over de klachtenprocedure

Zowel klanten als medewerkers worden via verschillende wegen op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure.

Klanten worden bij voorkeur via persoonlijk contact geïnformeerd maar kunnen de klachtenprocedure ook via de website vinden.

Medewerkers worden tijdens de onboarding op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure en kunnen deze ook terugvinden op de website.

Onze definitie van een klacht is als volgt: 'Een klacht is een uiting van ongenoegen aangaande een product of een dienst. Een uiting van ongenoegen is een door de indiener veronderstelde tekortkoming van een product of een dienst''.

## 2. Informele klachtenprocedure

Level Up wil haar klanten en medewerkers serieus nemen en correct behandelen. Vaak kan een probleem al uit de wereld worden geholpen door een goed gesprek of door een goede uitleg. Level Up wil bij voorkeur eerst een informele fase in de klachtenprocedure. Het doel van deze informele fase is om het probleem op te lossen voordat de formele klachtenprocedure in werking treedt.

Een leidinggevende functionaris van Level Up of externe functionaris kan door een goed gesprek met de betrokkenen een poging doen om bij een klacht te bemiddelen. Partijen bij elkaar brengen door een neutrale derde kan niet alleen veel problemen oplossen, maar ook formele klachten voorkomen.

Als er geen oplossing gevonden wordt in deze informele fase, dan wordt overgegaan naar onderstaande formele procedure.

## 3. Formele klachtenprocedure

Een klacht t.a.v. een product of dienst dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend ter attentie van de Algemeen Directeur. Een klacht kan via de volgende kanalen worden ingediend:

- Per mail via [info@level-up.nl](mailto:info@level-up.nl)
- Per brief naar het Morapad 7, 2719 JA Zoetermeer.

Een klacht bevat ten minste de volgende gegevens:

- Naam, organisatie, mailadres en telefoonnummer van de indiener.
- De naam van het product en/of de dienst, waarover de klacht wordt ingediend.
- De datum van indiening van de klacht.
- Een omschrijving van de klacht.
- Een motivering van de klacht.

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld en wordt binnen drie werkdagen na ontvangst bevestigd. Hierbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn en welke termijnen in acht worden genomen.

Indien de indiener en Level Up onderling niet tot overeenstemming kunnen komen wordt een onafhankelijke mediator ingeschakeld door Level Up.

Er wordt naar gestreefd om klachten binnen vier weken af te handelen en tot een oplossing te komen. Wanneer dit niet lukt, wordt binnen vier weken aangegeven binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

De indiener ontvangt altijd een schriftelijk en gemotiveerd bericht over de afhandeling van de klacht.

Het oordeel van de onafhankelijk mediator is bindend; eventuele consequenties worden door Level Up binnen 2 weken opgepakt.

Klachten worden 1 jaar bewaard in het dossier van Level Up. Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geanalyseerd, waarbij wordt bekeken of de genomen maatregelen effectief zijn geweest.