



## Klachtenprocedure

Een goede samenwerking is de basis van effectieve dienstverlening. Om te voorkomen dat een klacht de relatie tussen een persoon en FIT Return in de weg staat, wordt elke klacht snel en adequaat afgehandeld. De afhandeltermijn bedraagt uiterlijk twee weken.

Uit elke klacht die FIT Return bereikt, wil zij graag lering trekken. Daarom worden alle klachten door FIT Return geregistreerd en bewaard. Immers, een klacht is een gratis advies.

### Wie kunnen een klacht indienen?

Alle opdrachtgevers en gebruikers (klanten) die gebruik maken van de diensten van FIT Return.

### Hoe kan een klacht kenbaar worden gemaakt?

*Via direct contact:* Indien de klant niet tevreden is, dan kan hij/ zij dat in een contact met een medewerker van FIT Return kenbaar maken. De medewerker zal samen met de klant het probleem proberen op te lossen.

*Telefonisch:* De klacht kan telefonisch aan FIT Return worden doorgegeven. In het telefoongesprek zal een medewerker samen met de klant een bevredigende oplossing proberen te vinden. Het telefoonnummer van FIT Return is 0492-588077.

*Schriftelijk:* Indien de klant niet tevreden is over de voorgestelde oplossing, dan kan bij FIT Return een schriftelijke klacht worden ingediend. De klant kan ook direct voor de schriftelijke weg kiezen. Van de resultaten wordt de klant schriftelijk op de hoogte gebracht.

Het adres van FIT Return is: FIT Return BV, Zandstraat 96, 5705 AZ Helmond.

### Indien de klant het niet eens is met het resultaat?

Indien de klant niet tevreden is met de uitkomst van het onderzoek door FIT Return, dan kan hij/ zij contact opnemen met de

Nationale Ombudsman  
Postbus 93122  
5209 AC Den Haag

tel: 0800 - 33 55 555.

