

# Klachtenreglement

Wij proberen te allen tijde om klachten te voorkomen, maar soms kan het toch gebeuren dat u een klacht heeft. In dit reglement leggen wij de werkwijze met betrekking tot klachten uit.

## Het melden van de klacht

Een klacht moet **altijd schriftelijk** worden ingediend. U kunt hiervoor een formulier downloaden op onze website [www.dezaakvanermelo.nl](http://www.dezaakvanermelo.nl) (U vindt de link om te downloaden in de zwarte banner onderaan de website). Uiteraard kunt u ook een formulier ophalen in onze winkel.

Het volledig ingevulde klachtenformulier kunt u vervolgens e-mailen, per post verzenden of inleveren in onze winkel.



The image shows a thumbnail of the 'Klachtenformulier' (Complaint Form) from De Zaak van Ermelo. The form is titled 'Klachtenformulier' and is divided into two main sections: 'Persoonlijke gegevens' (Personal data) and 'Over de klacht' (About the complaint). The 'Persoonlijke gegevens' section includes fields for Naam (Name), Adres (Address), Postcode en plaats (Postcode and location), Telefoonnummer (Phone number), and E-mailadres (Email address). The 'Over de klacht' section includes fields for Omschrijving van de klacht (Description of the complaint), Omschrijving van de oplossing (Description of the solution), and Betrokken medewerker(s) van De Zaak van Ermelo (Involved employee(s) of De Zaak van Ermelo). Below these sections, there is a line for 'Naar waarheid ingevuld op:' (Completed truthfully on:), a signature line 'Handtekening:', and a footer with contact information: Herderlaan 12, 3851 BD Ermelo | T 0341 559772 | E info@dezaakvanermelo.nl | W www.dezaakvanermelo.nl | KvK 55731740. At the bottom, it says 'Leerwerkbedrijf Winkel met een doel!'.

## De afhandeling van de klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen van ons een ontvangstbevestiging. Vervolgens zullen wij de klacht beoordelen en binnen 10 werkdagen aan u laten weten hoe wij de klacht beoordeeld hebben en hoe wij samen met u tot een oplossing kunnen komen. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn dat laten wij u dat ook weten.