

Klachtenprocedure Hormoon Community Nederland

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen, omdat uw tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling. Naast de melding per brief of per e-mail is er ook een mogelijkheid via het contactformulier op onze website. U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door Anita Admiraal, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen Hormoon Community Nederland gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt tot een uitspraak gekomen. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties Hormoon Community Nederland aanbrengt.

Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Wanneer u vindt dat de klacht door Hormoon Community Nederland niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie te Den Haag.