



Procedure klachtenbehandeling

Datum:
Status:
Versie:

04-06-2025
Definitief
1.0.0

1. Inleiding

Bij Warpnet dragen we zorg voor het vertrouwen van onze klanten. Als organisatie zijn we ons ervan bewust dat onze klanten rekenen op veilige, betrouwbare en zorgvuldige dienstverlening. Met onze passie voor veiligheid zetten we onze daarom elke dag in om Nederland veiliger te maken. Het belang van de klant staat voorop en met onze no nonsens aanpak doen we wat we zeggen. Mocht het voorkomen dat een dienst of product niet naar wens is, vinden wij het belangrijk hier actief actie op te ondernemen. Alleen zo kunnen we mee denken met uw organisatie en blijven innoveren.

In dit document wordt daarom uitgelegd welke procedure er binnen Warpnet wordt gevolgd rond klachten en feedback.

2. Klacht indienen

2.1. Het indienen van een klacht of feedback

Binnen Warpnet stellen we uw mening op prijs. Heeft u daarom een opmerking, klacht, verbeterpunt of blijk van waardering ten aanzien van onze dienstverlening, dan horen we dit graag. Je kunt dit laten weten via ons mail adres info@warpnet.nl of telefonisch via +31 (0)50 360 0011 of via het primaire aanspreekpunt genoemd in de betreffende offerte. Mocht u ervoor kiezen telefonisch contact op te nemen, dan krijgt u direct een medewerker te spreken en word u, indien mogelijk, direct geholpen.

2.2. Ontvangstbevestiging

Na het indienen van uw feedback ontvangt u binnen 24 uur een bevestiging per mail. Mocht het zo zijn dat er aanvullende informatie nodig is voor het afhandelen van de feedback, dan wordt er binnen 24 uur contact met u opgenomen.

2.3. Terugkoppeling

Uiterlijk vijf werkdagen na het ontvangst van de feedback ontvangt u van ons een inhoudelijk terugkoppeling. Daarbij streven we altijd naar een passende oplossing bij het vraagstuk.

Mocht het voorkomen dat het vraagstuk te complex is om binnen de gestelde termijn met een passende antwoord te komen, dan laten we dit zo snel mogelijk weten. Hiervoor geldt dat we streven naar een uiterlijke afhandelingstermijn van 21 werkdagen.

2.4. Bezwaar

Mocht het zo zijn dat u na het afhandelen van uw feedback nog steeds ontevreden bent, dan zal er een externe partij bij worden betrokken om als nog tot een oplossing te komen.

3. Analyse & verbetering

Feedback lever je niet voor niets. Daarom wordt de feedback bijgehouden in het bestand “*Klachtenoverzicht*”. Dit rapportages wordt elk kwartaal gedeeld en besproken met de leidinggevende en betrokkende binnen Warpnet. Zo zorgen we ervoor dat we ons intern continu kunnen verbeteren, u als organisatie beter van dienst kunnen zijn en zo Nederland veiliger kunnen maken.