Klachtenregeling

Anders ∞ gewoon bij Lowie

Versie 1.1 - september 2026

1. Als iets niet goed voelt

Wat jammer dat het niet gaat zoals je had verwacht.

Er is altijd ruimte voor een gesprek om te bespreken wat er misgaat of wat je als niet prettig hebt ervaren. Samen komen we er meestal wel uit.

Je hoeft niet te wachten tot iets een 'klacht' wordt. Ook als iets schuurt, je ergens mee zit of je je ergens niet prettig bij voelt, nodig ik je uit om dit met mij te bespreken.

2. Eerst samen bespreken

Een klacht bespreken we bij voorkeur eerst samen. Je kunt hiervoor contact met mij opnemen per telefoon of e-mail. We kijken samen naar wat er is gebeurd, wat voor jou niet goed of niet prettig is geweest en wat nodig kan zijn om tot een passende afronding te komen.

3. Een formele klacht indienen

Mochten we er samen niet uitkomen, of wil je jouw klacht liever formeel vastleggen, dan kun je via de klachtenpagina op de website doorklikken naar het klachtenformulier in het cliëntenportaal van MyDiad. Het formulier is bedoeld voor bestaande cliënten en wordt daar aan het cliëntdossier gekoppeld.

Beschrijf daarin in je eigen woorden wat er is gebeurd, waar je klacht over gaat en wat je graag met mij zou willen bespreken of oplossen.

4. Termijnen en behandeling

Ik bevestig de ontvangst van je klacht binnen 3 werkdagen en neem binnen 10 werkdagen inhoudelijk contact met je op. We proberen de klacht binnen 4 weken na ontvangst af te ronden.

Als daarvoor meer tijd nodig is, laat ik je weten waarom en wanneer je een reactie of afronding kunt verwachten.

De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. De klacht, mijn reactie en de afspraken over de afhandeling worden vastgelegd.

5. Als we er niet samen uitkomen

We proberen een klacht altijd eerst samen en in goed overleg op te lossen. Mochten we er ondanks die inspanning niet samen uitkomen, dan blijven de afspraken uit de Algemene Voorwaarden van Anders ∞ gewoon bij Lowie van toepassing.

6. Relatie met de Algemene Voorwaarden

Deze klachtenregeling is een praktische uitwerking van de klachtenafhandeling zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden van Anders ∞ gewoon bij Lowie. De Algemene Voorwaarden blijven onverkort van toepassing.

7. Contact

Anders ∞ gewoon bij Lowie

Lowie Claessens

Sleutelbloem 2

5754 SC Deurne

Telefoon: 06-15726823

E-mail: info@andersgewoonbijlowie.nl

KvK: [nog invullen]