



# MetAmanda

## Klachtenregeling MetAmanda

### 1. Doel

Deze klachtenregeling beschrijft hoe MetAmanda omgaat met klachten van klanten. Het doel is om onvrede snel, zorgvuldig en eerlijk op te lossen, en ervan te leren om de dienstverlening te verbeteren.

### 2. Toepassing

Deze regeling geldt voor alle klanten van MetAmanda die gebruikmaken van mijn diensten als virtueel assistent of interim manager.

### 3. Wat is een klacht

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid over de uitvoering van een opdracht, communicatie of samenwerking met MetAmanda.

### 4. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij:

MetAmanda – t.a.v. Amanda Raatjes

E-mail: [info@metamanda.nl](mailto:info@metamanda.nl)

Vermeld altijd:

- Naam en contactgegevens
- Duidelijke omschrijving van de klacht
- Eventueel relevante data of correspondentie

### 5. Behandeling van de klacht

- Na ontvangst ontvang je binnen 5 werkdagen een bevestiging.
- Binnen 14 dagen na ontvangst volgt een inhoudelijke reactie met een voorstel tot oplossing.
- Indien meer tijd nodig is, wordt dit gemotiveerd meegedeeld met een nieuwe termijn.

### 6. Vastlegging en evaluatie

Alle klachten worden vastgelegd, inclusief afhandeling en uitkomst. MetAmanda gebruikt deze informatie om haar dienstverlening te verbeteren.

### 7. Slotbepaling

Deze klachtenregeling is van kracht per [datum invullen] en wordt jaarlijks geëvalueerd.