

# Klachtenprocedure Gupta Strategists

Gupta Strategists streeft naar tevreden klanten en spant zich in om de verwachtingen te realiseren. Mocht u desondanks niet tevreden zijn en in gesprek met het projectteam niet tot een oplossing komen, dan kunt u een klacht indienen. Dit document beschrijft onze klachtenprocedure.

## Indienen klachten

- Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij: Gupta Strategists, t.a.v. Jurre de Bruin, Postbus 94437, 1090 GK, Amsterdam, [jurre.debruin@gupta-strategists.nl](mailto:jurre.debruin@gupta-strategists.nl)
- Jurre de Bruin is als senior director binnen Gupta Strategists verantwoordelijk voor de interne evaluatiecyclus en kwaliteitsbewaking

## Ontvangst en afhandeling klachten

- De indiender ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst
- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld
- Gupta Strategists handelt de klacht binnen vier weken na ontvangst af. Mocht langere verwerkingstijd nodig blijken, dan informeert Gupta Strategists de indiener over de voortgang van de procedure
- Gupta Strategists neemt na bestudering van het dossier contact met de indiener op om tot een bevredigende oplossing te komen
- Na afronding van de klacht ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure
- Indien de indiener zich niet kan vinden in de uitkomst, dan kan hij dit geschil voorleggen mr. M. van Westendorp. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor Gupta Strategists en wordt spoedig afgehandeld.

## Registratie en bewaartermijn

- Alle klachten worden geregistreerd en tot 2 jaar na indiening bewaard