

Wij streven naar 100% klanttevredenheid.

Desondanks kan het zijn dat een klant klachten heeft over onze dienstverlening of over een geleverd of te leveren product. De directie stelt het op prijs als een dergelijke klacht eerst bij de desbetreffende medewerk(st)er kenbaar gemaakt wordt. Indien dit geen of naar de mening van de klant onvoldoende resultaat heeft, dan kan de klant een officiële klacht indienen.

Livit heeft hiertoe de volgende procedure:

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtenafdeling (klachten@livit.nl).

Hier wordt de klacht geregistreerd en behandeld door één van onze klachtenmedewerkers. Als de klacht de klachtenafdeling zelf betreft, zal deze door de leidinggevende behandeld worden.

Een speciaal klachtenformulier is verkrijgbaar bij elke locatie van Livit of is in te vullen op de website (www.livit.nl). De klacht wordt schriftelijk bevestigd met vermelding van de procedure die gevolgd zal worden om de klacht te behandelen en een vermelding waar de klant terecht kan voor vragen over de procedure. Binnen 4 werkdagen na ontvangst wordt contact opgenomen met de klant. Livit streeft er naar de klacht binnen 6 weken na binnenkomst volledig en naar tevredenheid te hebben afgehandeld. Alle informatie aan de klant betreffende de afhandeling van de klacht wordt schriftelijk aangeleverd.

Van behandeling van een klacht kan worden afgezien in de volgende gevallen:

1. Indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling.
2. Indien de klacht anoniem is ingediend.
3. Indien meer dan een jaar is verstreken nadat handelen of nalaten, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.

Laatste versie: maart 2019



KLACHTENPROCEDURE

Voor je lijf. 
voor je
leven.

livit.nl