

## Klachtenprocedure ExcellentLife

ExcellentLife streeft ernaar om je zo snel en goed mogelijk van dienst te zijn. Indien onze dienstverlening niet naar wens verloopt, dan horen wij dit graag. Een klacht kan betrekking hebben op onze dienstverlening, maar ook op bijvoorbeeld onze werkwijze. Samen zoeken wij naar een oplossing.

### Werkwijze

Maak je klacht kenbaar via één van de onderstaande kanalen. Binnen 3 werkdagen nadat wij je klacht hebben ontvangen, sturen wij je een schriftelijke ontvangstbevestiging. De verantwoordelijke persoon neemt binnen 7 werkdagen contact met je op om de klacht telefonisch te bespreken of je uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Na afloop ontvang je te allen tijde een schriftelijke bevestiging van de besproken klacht en de gemaakte afspraken. ExcellentLife streeft er naar je klacht binnen 30 werkdagen af te handelen.

### Klacht indienen

Wanneer je een klacht hebt kun je dat op verschillende manieren kenbaar maken:

1. Door je klacht te mailen naar [klachten@ExcellentLife.nl](mailto:klachten@ExcellentLife.nl). De kwaliteitsmanager pakt de klacht vervolgens op;
2. Door te bellen met ons algemene nummer: 077-7201973. De klacht zal telefonisch met je worden doorgenomen en intern worden doorgestuurd naar aan de kwaliteitsmanager.
3. Door schriftelijk je klacht te adresseren aan ExcellentLife, Kerkstraat 47, 5981 CE Panningen. T.a.v. de Kwaliteitsmanager.

### Klachten over persoonsgegevens

Indien je een klacht hebt over het gebruik van je Persoonsgegevens door ExcellentLife. Bijvoorbeeld omdat je vindt dat ExcellentLife niet zorgvuldig omgaat met je Persoonsgegevens, of omdat je inzage of rectificatie hebt gevraagd van je Persoonsgegevens, maar je niet tevreden bent met onze reactie. Stuur dan je klacht naar [klachten@ExcellentLife.nl](mailto:klachten@ExcellentLife.nl).

Bij een klacht met betrekking tot persoonsgegevens geldt het volgende verloop:

- Klachten m.b.t. persoonsgegevens worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen één maand afgehandeld;
- ExcellentLife is bij een (privacy gerelateerde) klacht verplicht om de Functionaris Gegevensbescherming (FG) om advies te vragen;
- Indien de klacht niet naar tevredenheid van Betrokkene kan worden opgelost door ExcellentLife, dan kan Betrokkene een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- Betrokkene heeft ook de mogelijkheid om zijn of haar verzoek bij de rechter af te dwingen.

Je kan je klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via de website [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).