

Klachtenprocedure WaST

Informatie voor klanten

Ondanks alle zorg die WaST aan uw wasgoed besteedt, kan het toch voorkomen dat er iets mis is gegaan of dat u ergens niet tevreden mee bent. Mocht dit voorkomen kunt u contact opnemen met de WaST locatie en proberen we u zo spoedig mogelijk van dienst te zijn. Alle WaST locaties zijn op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bereikbaar tussen 08:30 uur en 17:00 uur. Het klachtenformulier (Bijlage 13.1.a Klachtenformulier) is zowel online beschikbaar gesteld als fysiek.

WaST streeft na dat alle klachten van cliënten op een systematische wijze worden behandeld en gericht zijn op:

- Het behoud van een werkzame relatie met de cliënt;
- Het benutten van de informatie om mogelijke herhaling van de situatie, die aanleiding heeft gegeven tot de klacht te voorkomen.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

Klachten worden binnen uiterlijk **3 werkdagen** na ontvangst in behandeling genomen en afgehandeld binnen de **10 werkdagen** die daarop volgen. De uitkomst van de klachtenafhandeling wordt u medegedeeld op de manier zoals u aangeeft op het formulier. Beschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk, van uw klacht wordt een rapport gemaakt met een advies over de afhandeling. Dit advies wordt teruggekoppeld aan u of uw vertegenwoordiger. Indien u zich kunt vinden in de geboden oplossing is de klacht afgedaan. De klacht wordt geregistreerd in ons klachtenregister.

Niet tevreden over de oplossing?

Mocht u niet tevreden zijn over de geboden oplossing dan kunt u dit melden aan de onafhankelijke klachtencommissie, deze zal uw klacht nog eens beoordelen en met u in gesprek gaan over uw klacht en de geboden oplossing. U kunt hiervoor melden bij Hoi Services.

Vergoedingsregeling

WaST kent een vergoedingsreglement wat is afgestemd op ons wasproces. Indien is vastgesteld dat WaST verantwoordelijk is voor de klacht geldt de volgende vergoedingsregeling:

Indien kleding bij WaST zoekraakt of beschadigt, dient WaST deze te vergoeden op basis van de dagwaarde. De dagwaarde wordt als volgt vastgesteld:

1. Indien het kledingstuk maximaal een half jaar oud is (met vertoon van aankoopbewijs) is vergoeding conform **nieuwwaarde** van toepassing.
2. Indien het kledingstuk tussen zes maanden en één jaar oud is, wordt **50% van de nieuwwaarde** vergoed (met vertoon van aankoopbewijs).
3. Bij kledingstukken ouder dan 1 jaar (geen aankoopbewijs nodig) wordt **10% van de (aannemelijke) nieuwwaarde** vergoed.

Hoi Services is te bereiken op:

Telefoon 085-0477837
E-mail info@hoiservices.com
Postadres Vredenburg 40
3511 BD Utrecht

