

Klachtenprocedure

Bent u ontevreden over onze diensten, dan willen wij graag dat u ons daarover in kennis stelt. Op basis van uw ervaring kunnen wij uw klacht tevens als advies voor verbetering inzetten. Zo houden wij graag de relatie in stand, ondanks de mogelijke fouten in de dienstverlening.

Onze procedure:

- ☐ Ga eerst in gesprek met de betreffende opleider, coach, adviseur of andere medewerker van ons bureau.
- ☐ Als dit onvoldoende soelaas biedt of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u met ondergetekende contact opnemen voor het maken van een afspraak om uw klacht goed te onderzoeken, te begrijpen en er zo mogelijk een bevredigende oplossing voor u te vinden.
Hoor en wederhoor zijn gekende principes in dezen.
- ☐ Als uw klacht niet is weggenomen in het gesprek met de directie van ons bureau, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen.
- ☐ U hebt 14 dagen de tijd om uw klacht in te dienen, gerekend vanaf het moment van het ontstaan van de klacht.
- ☐ U kunt uw klacht indienen bij onderstaand adres.
- ☐ Uw klacht dient de volgende gegevens te bevatten:
 - uw naam, adres en woonplaats uw bereikbaarheid [mailadres, telefoon/mobiel],
 - uw klacht [aard, betrokkenen, plaats, tijd, datum],
 - naam activiteit [omschrijving c.q. offertenummer], datum van indienen en uw handtekening
- ☐ Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- ☐ Binnen 7 werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst.
- ☐ Nader onderzoek bij u, dan wel andere betrokkenen vindt zo nodig plaats.
- ☐ Binnen 8 weken na ontvangst van de klacht wordt er een afspraak gemaakt met u, uw eventuele raadsman of -vrouw en onze eventuele raadsman of -vrouw.
In samenspraak wordt getracht tot een uitspraak te komen. Deze uitspraak is bindend voor de partijen.
- ☐ raadsman Bureau Meesterschap is Niek Entzinger | Advocaat EntzingerScheltinga Arbeidsrechtadvocaten 050- 2110890, Winschoterdiep 50, 9723 AB Groningen
- ☐ Wij bewaren de administratie van uw klacht tot drie jaar na afhandeling. U kunt uw gegevens te allen tijde opvragen.
- ☐ De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.

Directie Bureau Meesterschap
Zwedenlaan 12
9403 DE Assen
(0592) 30 40 40

Roelof van den Berg