

Versie 2 d.d. 17 Mei 2018

Klachtenreglement Domenge Advies & Begeleiding

Inleiding

Als u niet tevreden bent over onze producten of over onze dienstverlening, willen wij dat graag van u weten.

Dit biedt ons de kans om eventuele fouten te herstellen en onze activiteiten te verbeteren. Klachten kunnen berusten op misverstanden die in een persoonlijk gesprek kunnen worden opgelost.

Als u klachten heeft over een van onze medewerkers of over de gang van zaken bij Domenge Advies & Begeleiding of over een derde die in opdracht van ons werkzaamheden ten behoeve van u uitvoert, spreekt u die kritiek dan uit.

U kunt hiervoor gebruik maken van onze klachtenreglement.

Hoe dient u een klacht in?

Klachten kunnen mondeling en schriftelijk ingediend worden, al gaat onze voorkeur uit naar schriftelijk.

Schrijft u een brief, dan stuurt u deze op naar Domenge Advies & Begeleiding.

In de brief omschrijft u uw klacht en de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden.

U kunt een klacht indienen tot uiterlijk 6 maanden na het voorval. U kunt de klacht zelf indienen of u kunt iemand anders machtigen dit te doen.

Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat het voorval langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden, dan stellen wij u hier binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht schriftelijk van op de hoogte.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Uw klacht wordt behandeld door de eigenaar van Domenge Advies & Begeleiding.

U krijgt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen.

In deze bevestiging wordt de datum waarop de gedragingen/ uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, opgenomen.

Tevens bevat de bevestiging een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Uiterlijk binnen drie weken na ontvangst wordt uw klacht in behandeling genomen.

Intern zullen we de feiten waarop uw klacht betrekking heeft onderzoeken en de betreffende medewerkers c.q. instanties horen. Hiervan wordt een schriftelijk verslag opgemaakt.

Vervolgens wordt u in de gelegenheid gesteld uw klacht in een persoonlijk gesprek of telefonisch toe te lichten. De eigenaar van Domenge Advies & Begeleiding zal proberen samen met u tot een oplossing te komen. Ook hiervan wordt een schriftelijk verslag opgemaakt.

Beide verslagen worden aan de betrokken partijen toegezonden.

Uiterlijk binnen 4 weken ontvangt u schriftelijk bericht van de evaluatie van de klacht, alsmede eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de klacht ondernomen zijn of zullen worden.

Registratie

In het klachtenboek registreert Domenge Advies & Begeleiding het aantal klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten genomen beslissingen en getroffen maatregelen.

Niet mee eens?

Misschien bent u het niet eens met de beslissing of bent u niet tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld.

In dat geval kunt u een beroep doen op de Nationale Ombudsman:

Bezuidenhoutseweg 151

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

www.nationaleombudsman.nl

Meer informatie nodig?

Indien u nog vragen heeft over de klachtenregeling dan kunt u altijd contact opnemen met een van onze medewerkers.

Amsterdam, 17 mei 2018

Mevrouw C.E. Domenge

Eigenaar