

Klachten procedure versie 3.0

Dienstverlener : de prAKtijk adviesgroep
Adres : Azaleastraat 53
Woonplaats : 3251 CA Stellendam
Registratie Kamer van Koophandel Rotterdam: 16 april 2004 onder nummer 24361051

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart de prAKtijk adviesgroep, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw U.K. Kok en de heer A. Bohnen, dat de volgende klachtenprocedure van toepassing is:

1. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij de prAKtijk adviesgroep worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van de prAKtijk adviesgroep als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van de prAKtijk adviesgroep werkzaamheden ten behoeve van cliënten van de prAKtijk adviesgroep hebben verricht.
2. De indiener van de klacht ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener van de klacht binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
5. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
6. Zowel de indiener van de klacht als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de indiener van de klacht als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
7. De klacht dient binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
8. De indiener van de klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
9. de prAKtijk adviesgroep draagt zorg voor een klachtenregistratie waarin zichtbaar wordt gemaakt: het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Een uitdraai van de registratie van betreffende klacht wordt aan de opdrachtgever gezonden.
10. Indien de prAKtijk adviesgroep rapporteert eens per kwartaal aan opdrachtgevers over:
 - Het totaal aantal ingediende klachten.
 - Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen.

- Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.
- Het aantal ingediende klachten, dat in behandeling is genomen.
- Het aantal ingediende klachten, dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

Opgemaakt te Stellendam 01 maart 2010

U.K. Kok, A. Bohnen
Directeur/eigenaar