



Klachtenregeling Paul van Hees advies en begeleiding

Paul van Hees zal namens Paul van Hees advies en begeleiding al zijn kwaliteiten aanwenden om opdrachtgevers/cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is over de dienstverlening van Paul van Hees. In dat geval is het mogelijk om contact met hem op te nemen om een klacht in te dienen.

De klachtenregeling verloopt als volgt: Klachten kunnen tijdens de duur van de overeenkomst, tot uiterlijk 30 dagen na afloop (via post of email) worden ingediend bij Paul van Hees. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd in een per klacht aangemaakt dossier. Deze worden vijf jaar bewaard.

De volgende items worden vastgelegd:

- Datum waarop de klacht is binnengekomen.
- Hetgeen waar de klacht betrekking op heeft.
- Korte omschrijving van de klacht.
- Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd).
- Gemaakte afspraken.
- Door wie is de klacht afgehandeld.
- Wat is de datum van de afhandeling.

Paul van Hees neemt per direct contact op met de opdrachtgever/cliënt voor verdere verduidelijking en maakt notities van dit gesprek voor in het dossier. Hij zal uiterlijk binnen twee weken schriftelijk op de klacht reageren. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, dan zal hij de opdrachtgever/cliënt hierover binnen dezelfde termijn informeren en het uitstel toelichten. Ook wordt een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt uitsluitel te geven.

Paul streeft er naar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen zoveel mogelijk worden gerespecteerd, rekening houdend met de algemene voorwaarden. Is degene die de klacht had ingediend, akkoord met de inhoud daarvan, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd na ondertekening van het schrijven door beide partijen.

Is degene die de klacht had ingediend niet akkoord, dan kan desbetreffende persoon het geschil voorleggen aan een onafhankelijke derde. Binnen een periode van maximaal 4 weken zal een uitspraak worden gedaan. Deze uitspraak is voor Paul van Hees advies en begeleiding bindend en Paul van Hees zal eventuele consequenties binnen twee weken afhandelen.

Paul van Hees advies en begeleiding

Wouwerstraat 12

5081 BN Hilvarenbeek

KvK 72368985