



Klachtenprocedure

Mies & Partners hecht grote waarde aan een optimale samenwerkingsrelatie met haar klanten. Wij stellen het dan ook zeer op prijs als u contact met ons opneemt (telefonisch, per e-mail of schriftelijk) wanneer u niet tevreden bent met onze dienstverlening. Zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken.

Klachten over onze dienstverlening

Mocht u desondanks een klacht willen indienen over onze dienstverlening of over het gedrag van een van onze medewerkers, dan hanteren wij onderstaande klachtenprocedure.

Artikel 1

Als klacht wordt gezien een uiting van onvrede over onze concrete dienstverlening of over het gedrag van een van onze medewerkers.

Artikel 2

Indien u een klacht heeft, kan deze mondeling of schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan de directie van Mies & Partners:

Mies & Partners
T.a.v. Claudia Mies
Baronielaan 86
4818 RC Breda
info@mies-partners.nl
06-51483266

Mondeling

Als u uw klacht mondeling kenbaar maakt via de telefoon of in een persoonlijk gesprek, zoeken wij samen met u naar een passende oplossing en een goede afwikkeling van de klacht.

Schriftelijk

Als dit voor u niet voldoende is, of als u daar de voorkeur aan geeft, kunt u uw klacht ook schriftelijk kenbaar maken door middel van een brief of via een e-mail. In de brief vermeldt u dan s.v.p. duidelijk datum, uw naam en adresgegevens, de datum van ontstaan van de klacht, de omschrijving van de klacht.

U krijgt binnen 1 week een ontvangstbevestiging van deze klacht en uitleg van de verdere procedure:



De directie van Mies & Partners buigt zich over de klacht, nodigt u, indien gewenst, persoonlijk uit om uw klacht nader toe te lichten en u ontvangt binnen 4 weken een schriftelijke uitspraak.

Mocht de termijn van 4 weken onverhoopt niet gehaald worden, dan ontvangt u binnen die 4 weken een nieuwe termijn.

Artikel 3

Indien de behandeling van de mondelinge of schriftelijke klacht niet leidt tot een afdoende oplossing in de ogen van de klager, kunt u dit schriftelijk melden en kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie.

De klachtencommissie bestaat uit 3 personen, een advocaat, de eigenaar van het trainingsbureau en voorzitter Mevr. Mr. S. Sondag, directeur van een groot kantoor voor bewindvoering.

U kunt uw schriftelijke klacht dan richten tot de Klachtencommissie, t.a.v. Mevr. Mr. S. Sondag p/a Baronielaan 86, 4818 RC Breda.

Binnen 3 weken komt de klachtencommissie bijeen en buigt zich over de klacht. U en een vertegenwoordiger van Mies & Partners worden uitgenodigd door de voorzitter om de klacht te onderzoeken op basis van hoor en wederhoor. De commissie doet uiterlijk binnen 6 weken nadat uw klacht bij de klachtencommissie bekend is gemaakt een uitspraak.

De uitspraak is bindend, zowel voor u als voor Mies & Partners. Eventuele consequenties worden door ons binnen 2 weken opgevolgd.

Artikel 4

Alle klachten zullen door de klachtencommissie en Mies & Partners met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is om bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de klager worden gevraagd.

Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van 1 jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.