

KLACHTENPROCEDURE ASSCHER CONSULTANCY

Definities

Klacht

Asscher Consultancy hanteert de volgende definitie van een klacht: "Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over het professioneel handelen van diegenen die Asscher consultancy inzet bij de uitvoering van haar opdrachten". De klacht kan komen van u als opdrachtgever, coachee of deelnemer aan een opleiding. In alle gevallen wordt gesproken van een klacht door een klant.

Asscher Consultancy

Asscher Consultancy voert haar werkzaamheden uit in samenwerking met een netwerk van Adviesbureaus. Zij is bij de uitvoering van de in opdracht van Asscher Consultancy uit te voeren werkzaamheden, verantwoordelijk voor de kwaliteit van de professionele dienstverlening.

Algemene voorwaarden bij de uitvoering van opdrachten

Als naar de algemene voorwaarden voor de uitvoering van opdrachten wordt verwezen dan betreft dit de algemene voorwaarden voor de uitvoering van advies-, trainings- en interim managementopdrachten zoals deze vermeld staat op de website van Asscher Consultancy (www.asscherconsultancy.nl) Deze voorwaarden vormen een integraal onderdeel van deze werkwijze.

Soorten klachten

De volgende klachten worden onderscheiden:

- Schriftelijke klachten: schriftelijke klachten zijn klachten die per post, fax of email bij Asscher Consultancy binnenkomen.
- Verbale klachten: dit zijn klachten die door u worden geuit in het directe contact (of telefonisch) met Asscher Consultancy. Indien er sprake is van ontevredenheid wordt u aangeboden om de melding als een klacht aan te merken. U wordt dan verzocht, eventueel samen met Asscher Consultancy, de klacht op papier te stellen.

Procedure

Bij klachten wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Wanneer u klachten over ons hebt kunt u deze schriftelijk richten aan Mevr. Drs. C. G. I. Asscher, directeur Asscher Consultancy, Cannenburg 51, 1081 GW Amsterdam.
- De klacht(en) wordt bij ontvangst onmiddellijk geregistreerd in een klachtenregister.
- Wij dragen er zorg voor dat de klacht vertrouwelijk wordt behandeld.
- De klant krijgt binnen één week een bevestiging van de indiening van de klacht. Dit kan in direct contact (vis à vis of telefonisch) en zal altijd schriftelijk bevestigd worden. Wij streven ernaar binnen 2 weken de klacht in behandeling te nemen, doch niet later dan vier weken na melding van uw klacht.
- Alleen indien de afhandeling van de klacht meer dan vier weken tijd vergt kan hiervan worden afgeweken. Asscher Consultancy zal u, met redenen omkleed, hiervan tijdig schriftelijk of telefonisch op de hoogte stellen. Er zal een indicatie van de verwachten tijdsduur worden opgegeven.
- Alle acties die worden ondernomen om de klacht naar tevredenheid af te handelen worden geregistreerd. Als de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld wordt deze in het klachtenregister geregistreerd als afgesloten. Deze worden voor de duur van 2 jaar bewaard.
- Indien u als klager niet tevreden bent over de afhandeling, dan zal Asscher Consultancy Mevr. Mr. Saskia Reuling, MfN-registermediator, IMI Certified Mediator als onafhankelijke derde in schakelen. Deze zal optreden als mediator om de klacht gezamenlijk op te lossen. Wanneer mediation niet tot een oplossing leidt, is het oordeel van mw. Mr. S. Reuling bindend voor Asscher Consultancy.
- Er vindt intercollegiaal overleg plaats over de klachten, die de voorafgaande zes maanden zijn binnengekomen. Eventuele daaruit voortvloeiende kwaliteitsverbetering wordt daarna ingevoerd. Ook deze informatie wordt geregistreerd in het klachten register.

Vastgesteld op 1 januari 2016 te Amsterdam