

Ondanks de zorgvuldigheid waarmee StehmannAdvies te werk gaat en de kwaliteit die wij nastreven, kan er soms een klacht ontstaan. Daarvoor is een klachtenprocedure opgesteld.

Bij het indienen van een klacht verzoeken wij u gebruik te maken van het hiervoor ontwikkelde klachtenformulier.

Duurzame relatie

Wij streven naar duurzame relaties. Hiertoe hebben we nauw contact met onze opdrachtgevers c.q. afnemers zowel voor, tijdens als na het leveren van diensten. Dit helpt bij het voorkomen van klachten.

Wat te doen bij een klacht?

Artikel 1. Mondeling oplossen

Voor klachtopvang kunt u terecht bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. In beginsel is het wenselijk dat u uw ongenoegen - liefst zo spoedig mogelijk - rechtstreeks bespreekt met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Dat biedt de gelegenheid om een eventuele ongewenste ontwikkeling spoedig en op een natuurlijke manier ten goede om te buigen. Als het lukt om er samen uit te komen versterkt dat de samenwerkingsrelatie.

Er kunnen echter situaties ontstaan waarin deze directe aanpak niet voldoet. Wanneer het niet lukt om er samen uit te komen kunt u kiezen voor klachtenbemiddeling.

Artikel 2. Klachtenbemiddeling start met een schriftelijk indiening

- 2.1 Indien u gebruik wilt maken van schriftelijke indiening, wendt u zich dan tot de eigenaar/directie van StehmannAdvies, Roeland Stehmann. U kunt de klacht schriftelijk indienen door:
 - het invullen en sturen van het klachtenformulier (zie de pagina hieronder) of
 - sturen van een e-mail naar info@stehmannadvies.nl.
- 2.2 U krijgt binnen vijf werkdagen een bericht dat we uw klacht hebben ontvangen.
- 2.3 StehmannAdvies neemt hierna contact met u op uw klacht te bespreken, fysiek of telefonisch.
- 2.4 Indien door de klant en/of StehmannAdvies gewenst zal er een onafhankelijke derde persoon c.q. instantie betrokken worden bij dit gesprek.
- 2.5 Na het bespreken van de klacht ontvangt u, binnen twee weken, schriftelijk antwoord namens de directie van StehmannAdvies. Mocht er een langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, wordt U hiervan op de hoogte gesteld, binnen de termijn van twee weken. U ontvangt dan een toelichting op het uitstel en een indicatie wanneer er wordt verwacht uitsluitel te kunnen geven.
- 2.6 De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende drie jaar bewaard.
- 2.7 Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld door beide partijen.

Artikel 3. Bezwaar

Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord en u kunt hier geen overeenstemming over bereiken met de directie van de StehmannAdvies, dan biedt de StehmannAdvies de mogelijkheid om in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde partij. Deze onafhankelijke derde partij is mevrouw D.B. Villa Bahamón, een NMI registermediator van Brainlease mediation te Baarn.

Het oordeel van de onafhankelijke derde partij is voor StehmannAdvies bindend. Eventuele consequenties worden door de StehmannAdvies op korte termijn afgehandeld.

Klachtformulier STEHMANNADVIES

De hier vermelde gegevens worden zonder uw toestemming niet aan derden verstrekt.

Naam :

Straat + huisnummer:

Postcode + woonplaats:

Tel.nr.:

E/mailadres:

1. De klacht heeft betrekking op:

een medewerker van StehmannAdvies, genaamd:

de organisatie StehmannAdvies

anders, namelijk...

2. Kunt u een omschrijving van uw klacht geven?

3. Kunt u aangeven wat u van StehmannAdvies verwacht ter oplossing van uw klacht?

Datum: - -

Handtekening:

Dit formulier in een gesloten enveloppe zenden aan:

STEHMANNADVIES

t.a.v. de heer R.A.A. Stehmann

Deventerweg 72 | 7203 AM Zutphen

of per e-mail naar: info@stehmannadvies.nl