



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.

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, een eigenaar van een trainingbureau en voorzitter Mevr. Mr. S. Sondag, directeur van een groot bewindvoerderkantoor.

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.

Artikel 4

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