

# Klachtenprocedure

Antonius Adviesgroep B.V. streeft naar een constant hoog niveau in de kwaliteit van haar dienstverlening en continue verbetering. Dit kan alleen maar als wij weten op welke gebieden onze cliënten tevreden, en belangrijker nog, *niet* tevreden zijn.

Antonius Adviesgroep B.V. voert daarom periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit onder haar volledige klantenbestand. De resultaten worden geanalyseerd en waar mogelijk wordt onze dienstverlening op deze resultaten aangepast, uitgebreid en/of verbeterd.

Toch kan het voorkomen dat u niet (volledig) tevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening. U kunt dan een klacht indienen volgens de onderstaande klachtenprocedure.

## **Doel van een klachtenprocedure**

Ten eerste om recht te doen aan de individuele klager.

Ten tweede omdat Antonius Adviesgroep B.V. en haar medewerkers daardoor beter zicht krijgt op zaken die niet adequaat afgehandeld zijn.

Antonius Adviesgroep B.V. stelt zich als doel eventuele tekortkomingen zo snel mogelijk te herstellen en vervolgens indien mogelijk preventiemaatregelen te nemen teneinde herhaling te voorkomen.

## **Wat is een klacht?**

Een klacht is het kenbaar maken van ongenoegen door de klager als cliënt (als gebruiker van de dienstverlening) van Antonius Adviesgroep B.V..

De klachtenprocedure wordt uitsluitend in gang gezet na ontvangst van een schriftelijke melding van de aard en inhoud van de klacht.

## **Klachtafhandeling**

Wij zullen binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht schriftelijk reageren. De klacht zal zo snel mogelijk onderzocht worden door de betrokken leidinggevende. Daarbij wordt de klager uitgenodigd om een toelichting te geven op zijn klacht. De cliënt wordt op de hoogte gesteld worden van de termijn waarbinnen hij antwoord kan verwachten. De leidinggevende adviseert vervolgens aan de directie van Antonius Adviesgroep B.V.. Dit is een niet-bindend advies. De directie antwoordt de klager.

Eén en ander laat uiteraard onverlet uw recht een beroep te doen op kantonrechter indien het geschil naar uw mening niet naar tevredenheid is opgelost.

## **Klachtenbrief**

Wanneer u een klacht heeft over Antonius Adviesgroep B.V., dan kunt u ons een brief sturen en daarbij onderstaande tekst gebruiken. U kunt uw brief opsturen naar:

Antonius Adviesgroep B.V.  
t.a.v. de directie  
Postbus 334  
7550 AH HENGELO

Binnen enkele dagen krijgt u schriftelijk een ontvangstbevestiging met daarin de termijn waarbinnen u antwoord kunt verwachten.

## **Door middel van deze brief wil ik een klacht indienen.**

**Naam :**

**Adres :**

**Telefoonnummer :**

**De klacht heeft betrekking op :**

**Datum :**

**Handtekening :**