

Klachtenprocedure

1. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten bij SPAN Organisatie-advies en Opleidingen ligt bij de directeur de heer I.M. Mosterd.
2. Klachten dienen binnen een week na beëindiging van de opdracht schriftelijk te worden ingediend per e-mail of per brief. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de indiener
3. Als iemand een klacht indient, dient het volgende te worden vastgelegd:
 - a. Waarop heeft de klacht betrekking (product, dienst, medewerker)
 - b. Korte beschrijving van de klacht
 - c. Datum waarop de klacht is binnengekomen
 - d. Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd)
 - e. Gemaakte afspraken
 - f. Door wie de klacht is afgehandeld
 - g. Wat is de datum van afhandeling.
4. Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in de daarvoor bestemde directory. De dossiers worden twee jaar bewaard.
5. Alle schriftelijke klachten en notities n.a.v. telefonische klachten worden voorgelegd aan de directeur en digitaal bewaard in de daarvoor bestemde directory.
6. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
7. De directeur neemt binnen twee weken contact op met de klant voor verdere verduidelijking en afhandeling en maakt een notitie van dit gesprek in het dossier.
8. De directeur zal het resultaat van de beslissing uiterlijk binnen vier weken aan de klager schriftelijk mededelen. Tegen het besluit kan in beroep worden gegaan bij een onafhankelijke klachteninstantie: Notariskantoor Groeneweg, Kerkstraat 2a, 5348 KB Heesch
9. Het oordeel van de klachteninstantie is bindend. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld. Deze termijn wordt schriftelijk bevestigd en een kopie wordt bewaard in het dossier.
10. Het antwoord op een klacht wordt in beginsel telefonisch afgehandeld en daarna schriftelijk aan de klant bevestigd. Hiervan wordt een kopie bewaard in het dossier.
11. Afwijkende termijnen (alleen bij dringende redenen) worden per ommegaande aan klager telefonisch meegedeeld en binnen één week schriftelijk bevestigd.