

## **KLACHTENREGELING**

### **1. Indienen klacht**

1. Een klacht dient schriftelijk (per post of per e-mail) te worden ingediend bij de directie (adres: Goudenregenstraat 22, 2681 GH te Monster of [info@baan-advies.nl](mailto:info@baan-advies.nl)) en bevat ten minste de volgende onderdelen:
  - \* de naam en het adres van de klager
  - \* de datum
  - \* een duidelijke omschrijving van de aard van de klacht en tegen wie de klacht is gericht.
2. De directie zorgt ervoor dat de klager binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden.

### **2. Behandeling**

1. Binnen twee weken na ontvangst van een klacht wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.
2. Indien gevoerd overleg of bemiddeling leidt tot een passende oplossing voor de klager, wordt de klacht als afgewikkeld beschouwd. De klager en degene tegen wie de klacht is gericht worden hierover door de directie schriftelijk geïnformeerd.
3. In de gevallen waarin overleg of bemiddeling niet leidt tot een passende oplossing voor de klager, wordt behandeling van de klacht voortgezet.
4. De directie zal een nader onderzoek naar de klacht in gang zetten en afhankelijk van de aard van de klacht hiervoor de benodigde deskundigen inschakelen.
5. De directie zal uiterlijk binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd haar bevindingen aan de klager communiceren.

### **3. Publicatie**

De klachtenregeling is tevens vermeld op de website [www.baan-advies.nl](http://www.baan-advies.nl).