Klachtenprocedure Adviesbureau Atim

Wat te doen als je ontevreden bent?

Adviesbureau Atim streeft naar voortdurende verbetering van de dienstverlening. Maar soms gaat er toch iets mis en ben je ontevreden. We leren hier graag van en hopen dat je dat bij ons wilt melden. Op de eerste plaats vragen wij je aan de adviseur/opleider die de opdracht uitvoerde je klacht kenbaar te maken. Hij/zij zal in overleg met jou proberen tot een oplossing te komen.

Mondelinge afhandeling klacht

Als je toch ontevreden blijft, kun je, telefonisch of per mail, contact opnemen met de directeur van Adviesbureau Atim. De contactgegevens vind je op https://www.atim.eu/over-atim/. De directeur zal zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 5 werkdagen) contact met je opnemen om een oplossing te vinden.

Schriftelijke procedure

Je kunt ook besluiten om een formele schriftelijke klacht in te dienen over de uitvoering van een opdracht en/of de toepassing van de Algemene Voorwaarden. Voor de behandeling van een formele klacht bestaat onderstaande procedure:

1. Je klacht dien je schriftelijk en gemotiveerd in bij de directeur van Adviesbureau Atim of, indien de klacht betrekking heeft op de directeur, de beheerder van de kwaliteitsprocedures. Contactgegevens vind je op https://www.atim.eu/over-atim/. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

2. De directeur of de beheerder van de kwaliteitsprocedures stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Als hij/zij van oordeel is dat de klacht onvolledig of onduidelijk is, deelt hij/zij dit tegelijkertijd mee en stelt je in de gelegenheid om binnen drie weken de klacht schriftelijk aan te vullen of te verduidelijken. Er wordt ook een afschrift van de klacht aan de betrokken adviseur/opleider gestuurd.

3. De directeur of de beheerder van de kwaliteitsprocedures kan beslissen dat de klacht niet ontvankelijk is:

- Als de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan twee maanden voorafgaande aan de datum van de klacht afspeelden of aan het licht kwamen;

- Als op herhaalde verzoeken om aanvulling of verduidelijking niet wordt gereageerd;
- Als de klacht is ingediend door iemand anders dan de opdrachtgever;

Als de klacht als niet-ontvankelijk wordt beoordeeld krijg je daarvan een schriftelijke mededeling.

4. Er wordt pas een besluit genomen over een ontvankelijke klacht nadat jij als indiener van de klacht en de betrokken adviseur/opleider zijn gehoord.

5. Van het horen van jou als indiener van de klacht en het horen van de betrokken opleider/adviseur wordt een kort verslag gemaakt dat aan alle partijen wordt toegezonden.

6. De directeur of de beheerder van de kwaliteitsprocedures neemt binnen 15 werkdagen na het mondeling horen van partijen een besluit. De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan jou als indiener van de klacht en aan de betrokken adviseur/opleider. Een besluit kan inhouden:

- Geheel of gedeeltelijke toewijzing van de klacht en een voorstel om tegemoet te komen aan de ontevredenheid;
- Afwijzing van de klacht.

7. Het kan zijn dat er uitgebreid onderzoek nodig is en de afhandeling van de klacht langer dan 15 werkdagen in beslag neemt. In een dergelijk geval krijg je daarvan bericht binnen 10 werkdagen na indienen van je klacht. Je ontvangt dan tevens een nieuwe streefdatum voor de afhandeling van je klacht.

Klachten en de wijze van afhandeling worden 4 jaar bewaard.

Externe klachtenprocedure

Mocht je klacht na bovenstaande procedure toch niet opgelost zijn, dan kun je contact zoeken met de Brancheverenigingen Medezeggenschap (BVMZ) via https://bvmz.nl/
Het oordeel van de BVMZ is voor Adviesbureau Atim bindend. Eventuele consequenties worden door ons snel afgehandeld.