

## Klachtenprocedure JAN ANDREAE EN PARTNERS

1. JAN ANDREAE EN PARTNERS hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.  
Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.
2. Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.
3. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met Jan Andreae, directeur (mocht het het functioneren van de heer Andreae betreffen, kunt u uw klacht neerleggen bij mevrouw Kloosterman, onze bureaumanager).
4. In het geval u ook ontevreden bent over de hierop verkregen reactie kunt u zich schriftelijk wenden tot onze klachtencommissaris de heer D.P. van Rooijen, directeur van ICSS (International Civil Society Support) in Amsterdam. Deze commissaris opereert onafhankelijk. Richt uw schrijven aan hem op het adres Haarlemmerweg 101, 1051 KT Amsterdam.
5. De ontvangst van uw klacht wordt door de klachtencommissaris zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen\* schriftelijk bevestigd. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.
6. De klachtencommissaris zal aangeklaagde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen, de klacht schriftelijk voorleggen en hem of haar om zijn of haar schriftelijke reactie vragen.
7. De commissaris stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Zowel de klager als de aangeklaagde kan de klachtencommissaris verzoeken samen, dan wel apart van elkaar te worden gehoord. De commissaris beslist hierover.
8. De klachtencommissaris streeft ernaar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen worden gecombineerd en waar beide partijen tevreden mee zijn.
9. Uitspraken van de commissaris zijn bindend voor aangeklaagde. JAN ANDREAE EN PARTNERS geeft onverwijld en volledig uitvoering aan de uitspraken van de klachtencommissaris.
10. De klachtencommissaris kan zich laten bijstaan door deskundigen.
11. De klachtencommissaris en eventuele externe deskundige zijn tot geheimhouding verplicht.
12. Een klacht wordt binnen 30 werkdagen\*, na ontvangstbevestiging, door de klachtencommissaris afgehandeld. Hiervan wordt een verslag gemaakt.
13. De klager kan binnen 20 werkdagen\* bij de klachtencommissaris in beroep gaan tegen de beslissing. Hierbij dient men nieuwe, aanvullende informatie te presenteren.
14. Alle documenten betrekking hebbend op een klacht worden gedurende twee jaar bewaard. Dat geldt ook voor het verslag van de wijze van afhandeling.

\* De in de procedure genoemde termijnen kunnen verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.