



Klachtenregeling Hirschel & Dessing

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Dus ook bij Hirschel & Dessing kan dat gebeuren. Als u ontevreden bent over onze dienstverlening, dan hopen we dat u uw klacht met ons wilt bespreken. Zo kunnen we samen de oorzaak van uw onvrede aanpakken en we kunnen ons werk in de toekomst verbeteren.

Wij zijn een klein bureau met twee medewerkers en we hopen natuurlijk dat u met de betreffende coach zelf uw klacht kunt bespreken en samen tot een oplossing kunt komen. Lukt dit niet, dan treedt deze klachtenregeling in werking.

Gesprek met een andere coach

Als u er met uw eigen coach niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de andere coach van Hirschel & Dessing. De twee coaches zijn: Paul Hirschel en Caroline Dessing. U kunt zowel schriftelijk als telefonisch contact opnemen. Vermeld dan wel waar de klacht precies over gaat. Na het indienen van een klacht wordt dit binnen een week schriftelijk door Hirschel & Dessing bevestigd. In de ontvangstbevestiging zullen wij in onze eigen woorden weergeven wat de inhoud van uw klacht is. Ook wordt u dan uitgenodigd voor een gesprek met de andere coach.

Gesprek met een mediator

Als het gesprek met de andere coach geen oplossing voor uw klacht biedt of als u geen behoefte heeft aan een gesprek met de andere coach, dan kunt u terecht bij een mediator. Deze persoon is onafhankelijk en zal in onderling overleg worden benaderd door Hirschel & Dessing. De mediator heeft het recht om informatie in te winnen en om stukken in te zien die nodig zijn voor de beoordeling van de klacht. Het is ook mogelijk dat de mediator u wil horen. Na het horen van alle partijen brengt de mediator een schriftelijk advies uit aan Hirschel & Dessing en aan de klager. Hirschel & Dessing zal binnen de termijn van zes weken na het ontvangen van de klacht reageren en aangeven aan de klager of ze het advies overnemen, danwel naast zich neer zullen leggen. In dit laatste geval zal er een duidelijke argumentatie bijgevoegd worden.

Adres Hirschel & Dessing:

Cas Ruffelsestraat 2
3056 PG Rotterdam
010 – 233 21 33

Email: hirschel.dessing@hetnet.nl

Meer informatie vindt u op www.hirschelendessing.nl

Klacht indienen bij uw uitkerende instantie of werkgever

Hirschel & Dessing voert haar werkzaamheden meestal uit in opdracht van een uitkerende instantie of een werkgever. U kunt er voor kiezen uw klacht in te dienen bij deze uitkerende instantie of werkgever. In dat geval raden wij u aan de klacht schriftelijk in te dienen.

Klacht indienen bij de rechter

Als u de klacht bij de rechter wilt laten behandelen, dan kunt u het beste bij een advocaat of bij een bureau voor rechtshulp informeren hoe u dat moet doen.

De procedure stapsgewijs:

1. Melding van de klacht door cliënt, telefonisch of schriftelijk. De melding wordt gedaan aan Hirschel & Dessing.
2. Bevestiging van ontvangst (waarin de inhoud van uw klacht is weergegeven) en een uitnodiging voor een gesprek met de andere coach. Termijn: binnen een week worden deze stukken verstuurd. Afspraak met de andere coach wordt gepland binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Wanneer de klacht telefonisch is gedaan, wordt de cliënt uitgenodigd de klacht ook schriftelijk toe te lichten.
3. Indien nodig wordt een onafhankelijke mediator benaderd en wordt een gesprek geregeld binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.
4. Binnen 2 weken na het contact met de mediator, brengt deze schriftelijk advies uit aan klager en Hirschel & Dessing.
5. Hirschel & Dessing bericht aan de klager of het advies wordt opgevolgd, danwel genegeerd. In het laatste geval wordt de beslissing beargumenteerd. Het bericht aan de klager wordt verzonden binnen 6 weken na de ontvangst van de klacht.

Opgesteld en overeengekomen, Rotterdam, 15 mei 2016

P. Hirschel



C. Dessing

