

# Adviesgroep PAUW

*Voor trotse mensen  
en organisaties*

## Klachtenregeling Adviesgroep PAUW B.V. te Nijmegen

### Toelichting

Op alle uitingen van ongenoegen vanuit klanten wordt door Adviesgroep PAUW serieus en vertrouwelijk gereageerd. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, kan de klant besluiten een klacht in te dienen bij Adviesgroep PAUW volgens de hieronder beschreven procedure.

### 1. Begripsbepaling

- 1.1. Klant: een opdrachtgever, contactpersoon of deelnemer aan activiteiten van Adviesgroep PAUW.
- 1.2. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop één of meerdere partners van Adviesgroep PAUW zich in een bepaalde werksituatie heeft c.q. hebben gedragen danwel diensten heeft of hebben geleverd.
- 1.3. Opdrachtnemer: de partner die de opdracht heeft aangenomen.
- 1.4. Partner: één der partners van Adviesgroep PAUW.
- 1.5. B.V.: Adviesgroep PAUW te Nijmegen.

### 2. Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle diensten van Adviesgroep PAUW.

### 3. Indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1. Indien een klant niet tevreden is over de uitkomst van de mondelinge bespreking van de uiting van ongenoegen, kan hij/zij binnen twee weken een klacht indienen bij de B.V.
- 3.2. De B.V. verplicht zich deze klacht binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in behandeling nemen.
- 3.3. De B.V. zal de klacht intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de klant.
- 3.4. Terugkoppeling zal schriftelijk geschieden.
- 3.5. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
  - De naam, het adres van de indiener;
  - De dagtekening;
  - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
  - De periode waarin de klacht is ontstaan;
  - Het verzoek van de indiener.Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:  
**Adviesgroep PAUW, Graafseweg 274, 6532 ZV Nijmegen.**
- 3.6. Elke klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkene(n) besproken.
- 3.7. Adviesgroep PAUW heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken, na het in behandeling nemen van de klacht, op te lossen.
- 3.8. Indien de termijn van 4 weken niet haalbaar blijkt te zijn, wordt in onderling overleg een nieuwe termijn afgesproken.
- 3.9. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant rechten ter zake verliest.
- 3.10 Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa). De uitspraak van de Ooa is bindend voor alle partijen. Eventuele consequenties worden zo spoedig mogelijk, als in redelijkheid van partijen verwacht kan worden, afgehandeld. De gedragsregels en het tuchtreglement van de Ooa vindt u via: <http://www.ooa.nl/>.

### 4. Klachten

- 4.1. Adviesgroep PAUW draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.
- 4.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
- 4.3. Klachten worden minimaal 5 jaar bewaard.

### 5. Inwerkingtreding klachtenregeling

- 5.1. Deze Klachtenregeling Adviesgroep PAUW is door de partners vastgesteld op 3 september 2019.
- 5.2. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.