

# Orlemans & Orlemans

Organisatieontwikkeling en opleiding



St. Annastraat 291  
6525 GT Nijmegen  
Telefoon (024) 355 58 18  
E-mail [info@orlemans.nl](mailto:info@orlemans.nl)  
Internet [www.orlemans.nl](http://www.orlemans.nl)

## **Klachtenprocedure Orlemans & Orlemans**

Wij doen ons best, maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Omdat het ons streven is om daar waar klachten zijn, te komen tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing is het van belang dat u op de hoogte bent van onze klachtenprocedure.

Allereerst verzoeken wij u indien u niet tevreden bent ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij verzoeken u dit schriftelijk te doen ter attentie van Dirk-Paul Minderhoud. Dit kan per mail: [info@orlemans.nl](mailto:info@orlemans.nl), of per post:

Orlemans & Orlemans St. Annastraat 291 6525 GT Nijmegen

U kunt uw klacht ook telefonisch indienen, ons telefoonnummer is 024-3555818.

Na ontvangst van uw klacht krijgt u binnen 5 werkdagen een reactie met eventueel voorgestelde procedure om tot een vergelijk te komen. De klacht zal binnen 4 weken afgehandeld worden. Indien dit door onvoorziene omstandigheden niet mogelijk is, zullen wij u tijdig op de hoogte stellen en een toelichting geven. Uiteraard zullen we ons best doen om een indicatie te geven wanneer we uitsluitel kunnen geven wanneer de klacht opgelost wordt. Uw klacht zal door ons vertrouwelijk behandeld worden.

Daarnaast is ons kantoor aangesloten bij NRTO. Wanneer wij gezamenlijk niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u hier uw klacht voorleggen. De gegevens van NRTO zijn:

Papiermolen 34, 3991 KX Houten. Telefoonnummer: 030 267 37 78  
E [info@nrto.nl](mailto:info@nrto.nl)

Uitspraken van de NRTO inzake een geschil zijn bindend voor Orlemans & Orlemans. Wij zullen binnen 5 werkdagen starten met de afhandeling van eventuele consequenties van een uitspraak.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van minimaal 5 jaar bewaard in ons archief.

Voor vragen over deze klachtenprocedure kunt u zich wenden tot ons secretariaat. Zij zijn telefonisch

bereikbaar: 024-3555818 of per mail: [info@orlmans.nl](mailto:info@orlmans.nl).