

Klachtenregeling Bureau Kwestie BV

Inschrijvingsnummer KvK: 91956803

Activiteiten: cultuuronderzoek, organisatieadvies, interim (project)management, procesbegeleiding en mediation

Handelsnamen: Bureau Kwestie, ZorgKwestie, WAJZ en I-Move

Artikel 1 Definities

- A. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de totstandkoming en de uitvoering van de opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de factuur of het functioneren van een professional of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen.
- B. Klager: de cliënt/deelnemer of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.
- C. Klachtbehandelaar: de persoon die de klacht in behandeling neemt.
- D. Bureau Kwestie: de onderneming die zich bezighoudt met cultuuronderzoek, organisatieadvies, interim (project)management, training, procesbegeleiding en mediation.

Artikel 2 Toepassingsbereik

- 1. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle overeenkomsten van opdracht tussen Bureau Kwestie en een cliënt/deelnemer.
- 2. Victor Boldewijn, directeur van Bureau Kwestie, is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 3 Doelstellingen

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een laagdrempelige wijze van oplossen van klachten;
- b. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op constructieve wijze te behandelen;
- c. het vastleggen van oorzaken van klachten vast te stellen;
- d. behoud en verbetering van bestaande relaties;
- e. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- f. verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. De klachtenregeling staat op de website van Bureau Kwestie. En zij wijst cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht op de klachtenregeling en dat deze op alle dienstverlening van toepassing is.
2. In de Algemene Voorwaarden van Bureau Kwestie is aangegeven aan welke onafhankelijke derde de klacht voor bindend advies wordt voorgelegd, indien deze na afhandeling niet is opgelost. In de overeenkomst van opdrachtbevestiging wordt dit vermeld.
3. Klachten die na afhandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan bindend advies.

Artikel 5 Geheimhouding

Klager en klachtbehandelaar zijn bij de klachtafhandeling tot volledige geheimhouding verplicht.

Artikel 5 Kosteloze klachtbehandeling

1. Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van afhandeling van de klacht.
2. Klager draagt zelf de kosten van een eventueel door hem ingeschakelde adviseur voor het indienen en afhandelen van de klacht.

Artikel 6 Indienen klacht

Uitsluitend onderbouwde en ondertekende klachten worden in behandeling genomen met vermelding van naam, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van klager.

Artikel 7 Interne klachtprocedure

Klachtbehandelaar

- a. registreert de klacht en legt de datum van ontvangst vast;
- b. stuurt klager een ontvangstbevestiging van de klacht;
- c. stelt klager in de gelegenheid de klacht toe te lichten;
- d. reageert inhoudelijk op de klacht;
- e. en klager proberen samen tot een oplossing te komen;
- f. zorgt dat klacht binnen vier weken is afgehandeld of geeft redenen van afwijking van de termijn en vermeld binnen welke termijn de klacht wel zal zijn afgehandeld,
- g. en klager ondertekenen het op schrift gestelde resultaat indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;

- h. bevestigt aan klager dat de klacht voor bindend advies aan mr. Michael A. Amende zal worden voorgelegd Indien de klacht niet is opgelost.

Artikel 8 Verantwoordelijkheden klachtenbehandelaar

1. Klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Klachtenbehandelaar houdt klager op de hoogte van het verloop van de afhandeling van de klacht.
3. Klachtenbehandelaar houdt het klachtdossier bij.

Artikel 9 Archiveren klachten en afhandeling

Het klachtdossier wordt gearchiveerd en gedurende vijf jaar bewaard waarna het zal worden vernietigd.

=====