

Klachtenregeling Verm Advies

Artikel 1 | Definities

1. Verm Advies: de eenmanszaak gevestigd aan de Leegwaterstraat 25 2811 DT Reeuwijk, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 70425051.
2. Directie: orgaan belast met het bestuur van de onderneming Verm Advies
3. Klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde
4. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker) van Verm Advies

Artikel 2 | Indiening van klachten

1. Een ieder heeft recht om over de wijze waarop Verm Advies zich jegens hem/haar heeft gedragen, schriftelijk of mondeling een klacht in te dienen bij de directie van Verm Advies
2. Een schriftelijke ingediende klacht is ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager of diens gemachtigde
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt
3. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld en als schriftelijk ingediende klacht aangemerkt.
4. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van Verm Advies, te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Verm Advies de klacht af op basis van beschikbare gegevens

Artikel 3 | Behandeling van de klacht

1. De behandeling van de klacht vindt plaats door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie van Verm Advies
3. Voor zover het gaat om de behandeling van de klacht die (één van de) leden van de directie betreft, handelt de directie, exclusief het betreffende directielid van Verm Advies, de klacht af
4. Een mondeling ingediende klacht wordt indien mogelijk direct afgehandeld door de ontvangende medewerker

Artikel 4 | Geen verplichting tot behandeling van klachten

1. Verm Advies is niet verplicht een klacht te behandelen als deze niet voldoet aan de eisen, genoemd in artikel 2, lid b, mits de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de klacht aan te vullen
2. Verm Advies heeft niet de verplichting een klacht te behandelen als deze een gedraging betreft:
 - die langer dan drie maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
 - die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de administratieve rechter is onderworpen of onderworpen is geweest
3. Verm Advies is niet verplicht de klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Verm Advies en/of haar medewerker(s) maar een derde partij onderwerp van klacht is, tenzij derden zijn ingeschakeld ten behoeve van het traject door Verm Advies.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst schriftelijk op de hoogte gesteld
5. Zodra Verm Advies naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement

Artikel 5 | Ontvangstbevestiging

1. Binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gestuurd
2. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, van de ontvangstbevestiging en van de daarbij behorende stukken

Artikel 6 | Horen klager en beklagde

4. Verm Advies stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting wordt door Verm Advies bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch
5. Van het horen van de klager kan worden afgezien als deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt
7. Om partijdigheid te vermijden zal Verm Advies, waar nodig, een mediator inschakelen
8. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
9. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt hierover geïnformeerd.

Klachtenregeling Verm Advies

Artikel 7 | Termijn van behandeling

1. Verm Advies handelt een klacht af binnen 4 weken na ontvangst van de klacht
2. Verm Advies kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor tenminste 4 weken verdagen
3. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft
4. De mededeling van verdaging vermeldt de reden van de verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden

Artikel 8 | Bevindingen en conclusies

1. Verm Advies stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden
2. Bij deze schriftelijke kennisgeving wordt de klager door Verm Advies gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Consumentenbond
3. Verm Advies draagt zorg voor registratie van de schriftelijk ontvangen klachten, de bevindingen en van de conclusies van het onderzoek
4. Verm Advies brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Artikel 9 | Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2018, vervangt eerdere versies en blijft van kracht voor onbepaalde tijd tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven

Artikel 10

Dit reglement wordt aangehaald als ‚Klachtenreglement Verm Advies‘.