

Klachtenregeling Bureau Wijland

Klachtenregeling © Bureau Wijland B.V.

1. BEGRIPSBEPALING

- 1.1 Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die de diensten van Bureau Wijland inhuurt.
- 1.1. Opdrachtbevestiging: de opdracht tot het verrichten van werkzaamheden door Bureau Wijland.
- 1.2. Directie: de directie van Bureau Wijland, belast met het bestuur van Bureau Wijland.
- 1.3. Melding: een uiting van ongenoegen aan Bureau Wijland over de wijze waarop Bureau Wijland zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan de uit te voeren werkzaamheden- heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd
- 1.4. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Bureau Wijland zich in een bepaalde situatie – gerelateerd aan de uit te voeren werkzaamheden- heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.4.) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

2. TOEPASSELIJKHEID

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle door Bureau Wijland geleverde diensten

3. MELDING, INDIENEN EN VERTROUWELIJKHEID VAN EEN KLACHT

- 3.1 Een opdrachtgever doet binnen twee weken nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij de directie van Bureau Wijland.
- 3.2. De directie van Bureau Wijland. heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
- 3.3. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
- 3.4. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
- 3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, meldt de opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke

klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 3 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.

3.7. Bureau Wijland zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.

3.8. 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.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

Bureau Wijland ,
t.a.v. Q. Shafik, Directeur Bureau Wijland,
Weezenhof 82-04,
6536 CC, Nijmegen.

Bureau Wijland neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Bureau Wijland adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.

3.9. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

3.10. Bureau Wijland heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 8 weken op te lossen.

4. GEEN VERPLICHTING TOT BEHANDELING

4.1. Bureau Wijland is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de overeenkomst met Bureau Wijland;

4.1.2. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;

4.1.3. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;

4.1.4. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

5. KLACHTEN

5.1. Bureau Wijland draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.

5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

6. AFHANDELING KLACHTEN

6.1. De directie van Bureau Wijland bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.

6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.3. De directie, dan wel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.

6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.

6.6. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.7. De directie, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.8. De toepassing van lid 5.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

7.1. Ongeachte deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in de Algemene Voorwaarden van Bureau Wijland.

8. INWERKTREDING EN BLIJVENDE GESCHILLEN

8.1. Deze Klachtenregeling Bureau Wijland is vastgesteld op 1 juni 2016.

8.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 25 februari 2016.

8.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

8.4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

8.5. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door een bevoegde rechter.

TOELICHTING

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden. Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Bureau Wijland de overeenkomst heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling. Indien Bureau Wijland, de klacht naar tevredenheid van de opdrachtgever heeft afgehandeld, dan wel wanneer de opdrachtgever aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling. Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.

Bureau Wijland, 1 juli 2016