Klachtenreglement Zaken Expert

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Zaken Expert dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

1) De klacht kan schriftelijk per bijgesloten meldingsformulier bij Zaken Expert worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van Zaken Expert als op gedragingen en / of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Zaken Expert werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Zaken Expert heeft verricht.

2) De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en / of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

3) De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en / of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft / hebben plaatsgevonden.

4) Van het **niet** in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en / of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

5) Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

6) De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.

7) De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

8) Zaken Expert draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie wordt op verzoek eens per kwartaal aan de opdrachtgever gezonden.

Contactgegevens:
Zaken Expert
T.a.v. Dhr. F. Darkaoui
Laan op Zuid 296
3071 AA ROTTERDAM

Email: info@zakenexpert.nl

Bijlage: Klachtenregistratie formulier.

Klachtenregistratie formulier.

Bent u ontevreden over de dienstverlening van Zaken Expert of vindt u dat u door een coach/medewerker niet correct behandeld bent, dan kunt u een klacht indienen. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen, is het belangrijk dat u het formulier zo volledig mogelijk invult. Uiteraard is daarvoor nodig dat u alle velden met een * invult.

Naam: *	
Achternaam: *	
Adres: *	
Postcode: *	
Plaats: *	
Telefoon:	
Email: *	
Omschrijving van uw klacht: *	
Datum en tijdstip voorval:	
Naam eventuele betrokken medewerker:	

Contactgegevens:

Zaken Expert BV
T.a.v. Dhr. F. Darkaoui
Laan op Zuid 296
3071 AA ROTTERDAM

Email: info@zakenexpert.nl

O.v.v. *Klachtenregistratie*