

# Klachtenreglement

BMW Voor Elkaar BV hanteert dit klachtenreglement bij klachten die door cliënten geuit worden: met de bedoeling ontevredenheid bij cliënten weg te nemen en kwaliteitsverbetering binnen onze bedrijfsprocessen te realiseren.

## **a) Definitie van een klacht.**

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid gericht aan BMW Voor Elkaar BV, met betrekking op de uitvoering van haar werkzaamheden, waarop door de indiener een antwoord of oplossing verwacht wordt.

## **b) Rechten en plichten van de indiener**

1. Iedere klant of opdrachtgever heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de indiener zijn uitgevoerd.

Binnen BMW Voor Elkaar is mw. M.J. van Dijke aangesteld als klachtbehandelaar.

Mail: [marie-jose.vandijke@bmwvoorelkaar.nl](mailto:marie-jose.vandijke@bmwvoorelkaar.nl).

2. De indiener ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.

3. BMW Voor Elkaar BV draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.

4. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de indiener en bevat tenminste:

a) de naam en het adres van de indiener;

b) de dagtekening;

c) een omschrijving van de klacht.

5. BMW Voor Elkaar BV kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste lid voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.

6. 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.

7. De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. BMW Voor Elkaar BV beantwoordt dit verzoek binnen redelijke termijn.

## **c) Behandeling van klachten**

1. De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen: een korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden), de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

2. De behandelaar van de klacht is bij voorkeur niet bij de klacht betrokken, of stelt zich bij de behandeling onafhankelijk op.

3. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager, omkleed met redenen binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

4. 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 aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

5. Een klacht wordt binnen een periode van 6 weken na ontvangstdatum, afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen. 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 ingediende klacht zijn/worden getroffen. Het besluit of welke getroffen maatregelen ook, met betrekking tot de klacht, die relevant is (zijn) voor de klager of de betrokken medewerker, behoort aan hen te worden bekendgemaakt zodra het besluit of de maatregelen is genomen.

6. BMW Voor Elkaar BV gaat er van uit dat de klager akkoord gaat met de besluitvorming.

**d) Beroepsmogelijkheid**

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een derde partij. Dit kan bijvoorbeeld zijn een beroepsvereniging.