

KLACHTENREGELING HORECA MAATWERK BV - BEDRIJFSADVIES

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de bedrijfsadviseur of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de bedrijfsadviseur die is belast met de afhandeling van de klacht zijnde de manager Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies;

Artikel 2 - Toepassingsbereik

- Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies en de cliënt.
- Iedere adviseur van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling. Klachten over het optreden van adviseurs van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies worden op dezelfde wijze behandeld

Artikel 3 - Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling

Artikel 4 - Informatie bij aanvang dienstverlening

- Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De bedrijfsadviseur wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5 - Interne klachtprocedure

- Indien een cliënt Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- Manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen na tussenkomst van de manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies.
- Manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- Manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

- Indien een cliënt van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies een klacht heeft, die betrekking heeft op het optreden van de manager Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies , treedt in dat geval het Hoofd van Commerciële Dienst op als klachtenfunctionaris.

Artikel 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- Manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 - Verantwoordelijkheden

- Manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- Degene over wie is geklaagd houdt de manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- Manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- Manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 - Klachtregistratie

- Manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

Manager van Horeca Maatwerk BedrijfsAdvies is de heer Ch.A.H.Q. Severijns (d.d. 1-6-2018),
Directeur is de heer C. Crince Le Roy (d.d. 1-6-2018).