

KLACHTENREGLEMENT Bever autoaanpassingen



In dit reglement wordt verstaan onder:

- ➤ Bever autoaanpassingen: Naam rechtspersoon, adres, hoedanigheid
- ➤ de directie: de directeur/eigenaar van Bever autoaanpassingen.;
- ➤ de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 1

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Bever autoaanpassingen, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Bever autoaanpassingen, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij Bever autoaanpassingen

Artikel 2

Bever autoaanpassingen draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3

Klachten worden behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is. Ans van den Broek, kwaliteitsmanager is belast met de behandeling van klachten.

Artikel 4

Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen: naam, woonplaats, telefoonnummer, e-mail van indiener, betreffende vestiging en korte omschrijving van de klacht.

Artikel 5

Zodra Bever autoaanpassingen naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 6

Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.

Artikel 7

"Bever autoaanpassingen is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Bever autoaanpassingen maar een derde partij onderwerp van de klacht is. Bever autoaanpassingen is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden.

Bever autoaanpassingen stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht

Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Bever autoaanpassingen wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Bever autoaanpassingen kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan Bever autoaanpassingen besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 9

Bever autoaanpassingen handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af.

Artikel 10

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Bever autoaanpassingen te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Bever autoaanpassingen de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 11

Bever autoaanpassingen stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die Bever autoaanpassingen daaraan verbindt.

Artikel 12

Bever autoaanpassingen draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Artikel 13

Voor UWV klanten geldt, dat in geval klager meent dat zijn/haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze indiener escaleren naar UWV.

Artikel 14

Dit reglement treedt in werking op "1-1-2021".

Artikel 15

Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement Bever autoaanpassingen'.