



**ZKH ADVIES**

## ZKH Advies > Klachtenregeling

Augustus 2010

Wijzigingen voorbehouden.

Op alle dienstverlening zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing.

**ZKH Advies**  
Jan Bijhouwerstraat 52  
1447 GV Purmerend  
[info@zkhadvies.nl](mailto:info@zkhadvies.nl)

<http://www.zkhadvies.nl>

## Klachtenregeling :

- De klant (u) heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van onze organisatie en de eerste bemoeienis van een andere medewerker biedt geen uitkomst.
- In dat geval zal deze melding direct worden opgenomen in het door ons gehanteerde "klachtenregister";
- In het *klachtenregister* nemen wij uw gegevens op waaronder de inhoud van uw klacht, de datum van melding van de klacht en de medewerker van onze organisatie waarover wordt geklaagd;
- Het is ons streven om de klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te wikkelen;
- Uw klacht wijzen wij zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van 48 uur na ontvangst van de klacht toe een "klachtbehandelaar". Dat zal iemand anders zijn dan de medewerker waarover u klaagt. De naam en functie van deze behandelaar wordt in het klachtenregister opgenomen;
- De klachtbehandelaar bevestigt u de ontvangst van de klacht met een brief en zal de klacht direct in behandeling nemen;
- Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht binnen uiterlijk 14 werkdagen gemotiveerd en schriftelijk zal worden afgewikkeld;
- Ingeval deze termijn niet haalbaar is zult u hierover zo vroeg mogelijk schriftelijk bericht ontvangen met vermelding van redenen en de vermoedelijke termijn waarbinnen de klacht wel zal worden afgerond;
- De behandeling van de klacht doorloopt de door onze organisatie gehanteerde standaard procedure: De klachtbehandelaar;
  - a. Bestudeert uw dossier;
  - b. Hoort de behandelende medewerker;
  - c. Vergaard nadere informatie voorzover relevant;
  - d. Beoordeelt uw dossier;
  - e. Bespreekt uw dossier met derden indien nodig;
  - f. Formuleert het definitieve besluit;
  - g. Informeert u per brief over dit besluit en de onderliggende argumentatie;
  - h. Neemt een kopie van deze brief op in het Klachtenregistratie dossier.
- De klachtbehandelaar neemt uiterlijk (14 werkdagen) na het verzenden van deze brief contact met u op. Hij geeft een toelichting op de brief en het besluit en beantwoordt uw eventuele vragen;
- De klachtbehandelaar maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en neemt dit op in het klachtdossier;
- Indien u akkoord gaat met het besluit wikkelt de klachtbehandelaar de klacht af;
- Ingeval u niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar maakt deze hiervan aantekening in het "klachtdossier" en het "klachtregister";
- ZKH Advies is als organisatie niet aangesloten bij een geschillencommissie. De klachtbehandelaar zal u echter attenderen op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen bij een relevante geschillencommissie van beroepsorganisaties waarbij een aantal medewerkers van ZKH Advies zijn aangesloten;
- Indien geen relevante geschillencommissie beschikbaar is, zal uw klachtbehandelaar u wijzen op de van toepassing zijnde artikelen in de algemene leveringsvoorwaarden van ZKH Advies.