

Klachtenreglement Belangenbehartiger.nl

Algemeen

1. Belangenbehartiger.nl zorgt voor een spoedige en zorgvuldige klachtafhandeling.

Correspondentie

2. Correspondentie tussen Belangenbehartiger.nl en de klager geschiedt bij voorkeur per e-mail. Klagers die er niettemin de voorkeur aan geven per gewone post te corresponderen, dienen er rekening mee te houden dat de behandeling van hun klacht hierdoor kan worden vertraagd.

Procedure

- 3.1 Klachten worden schriftelijk ingediend
- 3.2 De klacht is vormvrij
- 3.3 Na ontvangst van de klacht stuurt Belangenbehartiger.nl per e-mail een bevestiging van ontvangst aan de klager.
- 3.4 Binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt Belangenbehartiger.nl per e-mail een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen.
- 3.5 Belangenbehartiger.nl kan aan de klager één of meerdere verzoeken tot nadere informatie en/of argumentatie doen. Tevens kan aan de klager medewerking worden gevraagd voor het opvragen van informatie bij derden.
- 3.6 Als naar het oordeel van Belangenbehartiger.nl de klacht volledig is, zal de klacht worden doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris van Belangenbehartiger.nl. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke rol in de afhandeling van de klacht.
- 3.7 Belangenbehartiger.nl zal binnen vijf werkdagen een schriftelijke reactie op de klacht reageren. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
- 3.8 Op verzoek van de klager wordt hij/zij telefonisch gehoord door de klachtenfunctionaris. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Belangenbehartiger ontvangt een afschrift en krijgt drie werkdagen de tijd om hier schriftelijk op te reageren. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

Uitspraak

- 4.1 Belangenbehartiger.nl kan tussentijds voorlopige en definitieve (deel)beslissingen nemen. Voorlopige (deel)beslissingen gelden voor de duur van de klachtenprocedure. Een dergelijke (deel)beslissing wordt onmiddellijk na het nemen ervan aan de klager meegedeeld.
- 4.2 Uiterlijk 2 weken na ontvangst van het verweerschrift van Belangenbehartiger.nl, zoals genoemd bij punt 3.6, dan wel genoemd bij een telefonische hoorzitting punt 3.8, een definitieve beslissing omtrent de inhoud van de klacht. Deze termijn kan onder bijzondere omstandigheden worden verlengd.
- 4.3 De inhoud van de beslissing wordt onmiddellijk na het nemen daarvan per e-mail aan de klager en de directeur van Belangenbehartiger.nl medegedeeld.
- 4.4 De beslissing wordt met redenen omkleed. Als de beslissing een bekrachtiging van een eerdere in de klachtenprocedure genomen beslissing betreft, kan worden volstaan met een verwijzing naar de argumentatie daarvan.
- 4.5 Na het nemen van de beslissing is het voor de klager niet meer mogelijk om over dezelfde feiten en omstandigheden een nieuwe klacht en/of nadere argumentatie te geven die zou moeten leiden tot een nadere beslissing. Omtrent nieuwe feiten en/of omstandigheden dient een nieuwe klacht te worden ingediend.
- 4.6 Belangenbehartiger.nl heeft het recht om van deze procedure af te wijken indien zulks in het voordeel is van de klager.
- 4.7 Het staat de klager vrij om zijn/haar klacht ter beoordeling aan Webshop Keurmerk (<http://www.keurmerk.info/>) voor te leggen.