

KLACHTENREGLEMENT ADVIESBUREAU KOMPAS

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart **Adviesbureau Kompas**, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar eigenaar/ directeur, mevrouw J.A.M. van de Kerkhof, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

Artikel 1 Klacht

In deze regeling wordt onder een klacht verstaan: een mondelinge dan wel schriftelijke (re)actie, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van **Adviesbureau Kompas** of door derden, die in opdracht van Adviesbureau Kompas werkzaamheden ten behoeve van cliënten van **Adviesbureau Kompas** hebben verricht.

Artikel 2 Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door **Adviesbureau Kompas** uit te voeren activiteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 De klacht kan zowel mondeling, als schriftelijk worden ingediend bij de directie van **Adviesbureau Kompas**
Een mondelinge klacht wordt telefonisch, of rechtstreeks ingediend.
De gegevens van de melder worden vervolgens opgenomen en binnen 3x 24 uur ter ondertekening voor akkoord toegezonden.
Na retourontvangst wordt deze behandeld conform art.4.
Een kopie van de klacht wordt verwerkt in het Klachtendossier.
- 2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
- Naam en adres van de melder
 - Datum melding
 - Omschrijving van de klacht.

Artikel 3 Geen verplichting tot afhandeling klacht.

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling genomen worden, indien:
- het een klacht is, die reeds door een andere organisatie is/wordt behandeld.
 - Het feit, waartegen geklaagd wordt, langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - Het een feit betreft, waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt, of beroep kan worden ingesteld bij, of tegen de opdrachtgever van **Adviesbureau Kompas**.
 - Indien hiervan sprake is, zal **Adviesbureau Kompas** deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.
 - De klacht anoniem is.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door **Adviesbureau Kompas** schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

