

Klachtenregeling

Artikel 1. Definitie klacht

- Een klacht is iedere actie vanaf de zijde van de klant of opdrachtgever waarbij deze mondeling of schriftelijk aangeeft niet tevreden te zijn over de dienstverlening, een gedraging en/ of nota van Nuijten en van Wageningen B.V.

Artikel 2. Voorwaarden

- Iedere belanghebbende m.b.t. een door Nuijten en van Wageningen uit te voeren dienst heeft het recht om een klacht in te dienen.
- De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de hoofdvestiging van Nuijten en van Wageningen. Een mondelinge klacht wordt telefonisch ingediend bij Nuijten en van Wageningen en de gegevens van de melder worden vervolgens opgenomen.

Artikel 3. Verplichting tot afhandeling klacht

- De klacht wordt in behandeling genomen als wordt voldaan aan de definitie van een klacht zoals omschreven in artikel 1 en als aan de voorwaarden is voldaan zoals omschreven in artikel 2.
- Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt de indiener van de klacht daarvan binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd bericht.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- De klager ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht en de naam van de persoon die de klacht onderzoekt. De klacht wordt intern onderzocht door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest
- De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie van Nuijten en van Wageningen.
- Na ontvangst van de klacht zendt de directie binnen 3 werkdagen een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
- De directie stelt de klager en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze bijeenkomst wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 5 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- De directie handelt de klacht af binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht. De directie kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.
- De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als naar overtuiging van de directie van Nuijten en van Wageningen naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht alles in het werk is gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.
- De rechtsverhouding tussen opdrachtgever en Nuijten en van Wageningen is onderworpen aan het Nederlands recht.

Artikel 5. Administratie

- Van iedere klacht wordt een dossier aangelegd. In het dossier wordt tenminste vermeld:

De datum van binnenkomst, de datum van de ontvangstbevestiging, de naam van de behandelaar, de uitkomst van de afhandeling en de datum waarop de klacht is afgehandeld.