



# klachtenreglement

Bazic coaching en consulting

## Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 Bazic  
De eenmanszaak Bazic risico en verzuimmanagement alsmede de door haar aangewezen medewerkers. Statutair gevestigd te Rijswijk, ingeschreven in de Kamer van Koophandel Den Haag onder nummer 60321245.
- 1.2 Coördinator  
De medewerker die namens Bazic de afhandeling van de ontvangen klachten coördineert en de voortgang van het proces bewaakt.
- 1.3 Klacht  
Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uiting van ongenoegen betreffende de dienstverlening door Bazic, door of namens de Opdrachtgever.
- 1.4 Klager  
De Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- 1.5 Klachtbehandelaar  
Een door Bazic aangewezen persoon of instantie die de klacht namens Bazic in behandeling neemt.
- 1.6 Opdrachtgever  
De natuurlijke of rechtspersoon die aan Bazic opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.

## Artikel 2 Doelen

De doelen van het klachtenreglement zijn:

- 2.1 Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten.
- 2.2 Het wegnemen van de oorzaken.
- 2.3 Het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### **Artikel 3 Ontvangst en registratie**

- 3.1 Elke mondeling of schriftelijk ontvangen klacht wordt door de medewerker van Bazic geregistreerd in een elektronisch registratiesysteem. De coördinator heeft hiermee inzage in de klacht zodat met de feitelijke afhandeling van de klacht kan worden begonnen.
- 3.2 De coördinator bepaalt vervolgens welke persoon binnen of buiten de organisatie de klacht inhoudelijk in behandeling neemt. Voor een objectieve behandeling kan dit – met uitzondering van een directielid – nooit de medewerker zijn die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft.
- 3.3 In het registratiesysteem worden in ieder geval de naam en adres van de klager, de dagtekening van ontvangst, een omschrijving, de naam en functie van de klachtbehandelaar en de afhandeling van de klacht vastgelegd.

### **Artikel 4 Bevestiging**

- 4.1 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager van de klachtbehandelaar een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- 4.2 In de ontvangstbevestiging wordt in ieder geval ingegaan op de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen verwacht wordt dat de klacht is afgehandeld.
- 4.3 Indien wij de klacht niet in behandeling nemen of indien wij de klacht door een andere partij laten afhandelen zullen wij dit binnen vier weken schriftelijk aan klager meedelen.

### **Artikel 5 Afhandeling**

- 5.1 Een klacht dient binnen zes weken na ontvangst door ons te zijn afgehandeld.
- 5.2 Indien nodig kan deze termijn één keer met zes weken worden verlengd. Klager ontvangt hiervan tijdig een door de klachtbehandelaar met redenen omschreven brief.
- 5.3 Voor een zorgvuldige en juiste afhandeling van de klacht legt de klachtbehandelaar de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker van Bazic. De reactie van de medewerker wordt schriftelijk vastgelegd, aan de betrokken medewerker voorgelegd en na diens akkoordverklaring vastgelegd in het elektronische dossier.
- 5.4 Aan de hand van zorgvuldig onderzoek bepaalt de klachtbehandelaar of de klacht gegrond is. Vervolgens wordt bepaald op welke wijze de klacht kan worden afgehandeld. Indien de klacht – naar de opvatting van de klachtbehandelaar – gegrond is ontvangt klager van de klachtbehandelaar een aanbod. In het andere geval ontvangt klager van de klachtbehandelaar een gemotiveerde schriftelijke afwijzing. De reactie aan en van de klager worden vastgelegd in het elektronische systeem.
- 5.5 Zowel klager als de coördinator ontvangen binnen twee weken een schriftelijke bevestiging na oplossing van de klacht.

### **Artikel 6 Maatregelen en analyse**

- 6.1 De klachtbehandelaar bepaalt of er naar aanleiding van de klacht maatregelen genomen kunnen worden die herhaling kunnen voorkomen. De aanbevelingen van de klachtbehandelaar worden intern besproken, indien mogelijk doorgevoerd en vastgelegd in het elektronische systeem.
- 6.2 Elk jaar analyseert de coördinator de ontvangen klachten. Hierbij wordt gekeken of er trends zichtbaar zijn en of de corrigerende maatregel tot verbeteringen heeft geleid. Deze analyse is onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Bazic.

## **Artikel 7 Tijdigheid**

- 7.1 Bazic is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien de klacht langer dan een jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- 7.2 Bazic zal een klacht niet in behandeling nemen voor zover deze onderdeel uitmaakt van een juridische en/of gerechtelijke procedure.

## **Artikel 8 Bezwaar**

- 8.1 Indien klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht dan geeft dit klager de mogelijkheid om de klacht naar Nederlands recht voor te leggen aan een hiervoor door de wet bevoegde instantie.
- 8.2 Indien klager handelt in de hoedanigheid van consument en de klacht heeft betrekking op een financieel advies en/of product dan kan klager de klacht ook voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Diensten (Kifid) te Den Haag.

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
info@kifid.nl of www.kifid.nl

- 8.3 Bazic conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies. De uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening wordt in voorkomende gevallen onvoorwaardelijk uitgevoerd.