



KLACHTENREGLEMENT ADVIESBUREAU WINGELAAR&REINEKE

Adviesbureau Wingelaar&Reineke vindt het zeer belangrijk om zorgvuldig, correct en met respect met klanten om te gaan.

Mocht het toch zo zijn dat een klant niet tevreden over resultaten en/of de dienstverlening van Adviesbureau Wingelaar&Reineke is en hier een schriftelijke melding van maakt, zal dit gezien worden als klacht. Deze klacht zal als volgt behandeld worden:

- De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht;
- Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- Een klacht moet binnen zes weken na de ontvangstdatum zijn afgehandeld.
- De klacht moet worden behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.
- Het bestaan van het klachtenmanagementsysteem wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan de klant en aan de (eigen) medewerkers.
- Adviesbureau Wingelaar&Reineke moet in staat zijn om inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
- Adviesbureau Wingelaar&Reineke moet ten aanzien van bij hem aangemelde UWW-klanten, te allen tijde, doch minimaal eens per kwartaal, (kunnen) rapporteren over:
 1. Het totale aantal ingediende klachten;
 2. Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen
 3. Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.
 4. Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen.
 5. Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

Aldus verklaart Adviesbureau Wingelaar&Re zich akkoord om de bovenstaande bepalingen strikt na te leven.

Moergestel, 1 september 2014

Drs. G.J. Wingelaar

A.K. Reineke