

## **Klachtenregeling Van der Hilst Communicatie**

Wanneer je het niet eens bent met gedragingen of beslissingen van een persoon binnen Van der Hilst Communicatie, of juist met het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen, dan kun je een klacht indienen. Bij Van der Hilst Communicatie is de behandeling van zo'n klacht geregeld in deze klachtenregeling.

De klachtenregeling is bedoeld voor individuele gevallen. De regeling beschrijft de procedure voor het indienen en behandelen van de klacht. Uitgangspunt is dat de klacht zoveel mogelijk door de betrokken partijen binnen Van der Hilst wordt opgelost.

### **Begrippenlijst**

Bureau: Directie Van der Hilst Communicatie

CTB: College van Toezicht en Beroep

Klager: (rechts)persoon die de klacht indient

### **Procedure**

Een klager doet binnen een week nadat de klager het probleem of de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, via de e-mail ([info@hilst.nl](mailto:info@hilst.nl)) een 'melding' van ongenoegen bij de directie van het bureau. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van klacht ontvang je een bevestiging van ontvangst. Ons streven is om binnen 14 werkdagen de klacht af te handelen.

De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Kan dit niet, dan neemt zij contact op met de klager om andere afspraken te maken over de afhandeling. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk via e-mail plaatsvinden.

Indien de melding niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, meldt deze dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij het CTB. Dit kan via een e-mail aan [info@hilst.nl](mailto:info@hilst.nl). Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal twee weken na afhandeling van de melding. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager rechten ter zake verliest.

Een formele klacht wordt via de e-mail ingediend en bevat ten minste:

De naam en adres van de klager;  
Dagtekening;  
Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;  
Periode waarin de klacht is ontstaan.

Van Hilst Communicatie neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten via de e-mail in behandeling. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met betrokkenen besproken. Van der Hilst draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager. Dit gebeurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht. Deze bevestiging bevat een omschrijving van de procedure en te verwachten behandelingsduur van de klacht.

Van der Hilst en het CTB zijn niet verplicht de melding of klacht in behandeling te nemen indien:

De melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de overeengekomen diensten tussen Van der Hilst en klager. Als hierover door klager al eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, beschreven in bovenstaande procedure dan wordt de klacht niet in behandeling genomen. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 2 weken na ontvangst van de klacht, mondeling of schriftelijk hiervan in kennis gesteld.

### **Afhandeling klachten**

De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van het bureau, dan wel het CTB, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging. De directie, dan wel het CTB, doet binnen 2 weken uitspraak inzake de klacht. De uitspraak van deze beroepsinstantie is voor ons bindend; eventuele consequenties en aanbevelingen zullen binnen 30 dagen door Van der Hilst worden afgehandeld.

De directie, dan wel het CTB, kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten. De directie doet van de verdaging mondeling dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de redenen van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht zal plaatsvinden. De directie, dan wel CTB, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Dit kan achterwege gelaten worden als klager heeft verklaard geen gebruik te maken van het recht gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

Directie, dan wel CTB, maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar directbetrokkenen.

De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door de directie van Van der Hilst en voor de duur van 2 jaar bewaard.

Ongeacht deze regeling blijven de algemene leveringsvoorwaarden van Van der Hilst Communicatie van kracht.

### **Toelichting**

Voordat het formele traject van afhandeling van klachten in werking treedt is er geprobeerd de klacht te verhelpen met directbetrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.