



Klachtenregeling

Briefopbestelling hecht sterk aan een goede relatie met haar klanten. Onze dienstverlening is erop gericht die relatie in stand te houden en te verstevigen. Desondanks kan het gebeuren dat een klant niet tevreden is. In een dergelijk geval rekenen wij erop dat u ons dat laat weten, zodat wij snel een oplossing kunnen vinden. In die uitzonderlijke gevallen dat er geen oplossing voorhanden blijkt, kunt u terugvallen op de onderstaande klachtenregeling. Deze klachtenregeling is opgesteld met als doel een algemene en duidelijke handelwijze vast te leggen voor het behandelen van alle klachten die door Briefopbestelling worden ontvangen over haar dienstverlening aan relaties.

De klacht

Artikel 1:

- 1.1. Een klacht is een schriftelijke uiting per brief, fax of e-mail van een bestaande of voormalige klant van Briefopbestelling, waarin gemotiveerd wordt aangegeven aan Briefopbestelling dat hij/zij ontevreden is over de dienstverlening. Klager kan hiertoe een klachtenformulier invullen. Het klachtenformulier kunt u downloaden, invullen en verzenden. Per e-mail, fax of per gewone post.
- 1.2. Indien zich een situatie voordoet waarbij de uiting niet schriftelijk kan worden gedaan, dan zal Briefopbestelling deze mondeling in ontvangst nemen. Briefopbestelling zal een klachtenformulier invullen en aan betrokkene toezenden. Wanneer dit formulier door betrokkene voor akkoord is ondertekend en voorzien van een datum en ook door Briefopbestelling zal zijn ontvangen, wordt deze als klacht aangemerkt.

Indiening van de klacht

Artikel 2:

- 2.1. Een klacht wordt gericht aan de directie van Briefopbestelling, Postbus 1429, 9701 BK Groningen, tel. 050-529 08 61, fax 084-746 26 53 of e-mail info@briefopbestelling.nl.
- 2.2. Een klacht dient te worden ingediend binnen drie (3) maanden nadat het feit waarover wordt geklaagd zich heeft voorgedaan.
- 2.3. De klacht dient zo duidelijk en zo volledig mogelijk te worden opgesteld en voorzien te zijn van de naam, het adres en telefoonnummer of e-mailadres van de klager met daarbij eventuele relevante stukken of informatie over de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Behandeling van de klacht

Artikel 3:

- 3.1. Briefopbestelling zal de ontvangst van de klacht binnen één (1) week aan klager bevestigen, zal deze in een register opnemen en zal de klacht binnen vier (4) weken na datum van verzending behandelen. Daartoe zal de kwestie onderzocht worden, eventueel nadere informatie of toelichting worden gevraagd aan klager en een antwoord aan klager worden toegezonden, dan wel - waar mogelijk - een oplossing worden aangeboden.
- 3.2. De periode van vier (4) weken kan worden verlengd met de periode die klager nodig heeft om aan het verzoek tot nadere informatie of toelichting te voldoen.
- 3.3. Elke klacht zal vertrouwelijk worden behandeld en slechts waar dat nodig of nuttig is, zullen bij de behandeling betrokken medewerkers dan wel andere personen die bij de betreffende dienstverlening betrokken waren of personen die aan een antwoord of oplossing kunnen bijdragen ingeschakeld worden. Aan hen zal daarbij geheimhouding worden opgelegd. De vertrouwelijkheid zal slechts worden doorbroken indien daartoe een wettelijke plicht bestaat.
- 3.4. Indien daar aanleiding toe is, zal Briefopbestelling - waar mogelijk - maatregelen nemen teneinde de situatie waarover wordt geklaagd in de toekomst te voorkomen voor klager en andere klanten.

Indiening onafhankelijk beroep

Artikel 4:

- 4.1. Indien klager niet binnen de daarvoor gestelde termijn antwoord ontving of een oplossing aangedragen kreeg voor het probleem, dan wel ontevreden is over het antwoord of oplossing, kan hij/zij de kwestie aan een onafhankelijke deskundige voorleggen.
- 4.2. Dit beroep dient te worden ingediend binnen acht (8) weken nadat de gestelde termijn verliet, dan wel nadat het antwoord of een oplossing aan klager werd verzonden.
- 4.3. Het beroep kan schriftelijk worden ingesteld bij Mevr. Mr. M. Gorter, Saxofoonweg 2, 1312 GC Almere, tel. 036-5364473, fax 036-5350095, e-mail gorter@gorterlegal.nl.
- 4.4. Teneinde voor behandeling in aanmerking te komen dient het beroep te worden ingediend door toezending van een kopie van de oorspronkelijke klacht met de eventuele bijlagen en vermelding van het feit dat een antwoord of oplossing niet tijdig werd verstrekt. In geval dat wél een antwoord werd gezonden of een oplossing werd aangedragen, dient ook daarvan een kopie te worden meegezonden met een toelichting waarom deze ontoereikend wordt geacht. Indien het beroep niet in behandeling wordt genomen, zal er binnen vier weken hierover bericht gegeven worden.

Artikel 5:

- 5.1. De onafhankelijke deskundige heeft een juridische opleiding afgerond en meer dan tien (10) jaar werkervaring in een juridische omgeving.
- 5.2. Hij/zij wordt voor onbepaalde tijd benoemd door Briefopbestelling waarbij integriteit, deskundigheid en onafhankelijkheid belangrijke criteria zijn voor de

aanstelling. In maart van elk jaar zal Briefopbestelling een evaluatie daarvan opmaken en beslissen of de aanstelling zal worden voortgezet. Indien dat niet het geval is, dan zal voor adequate opvolging worden gezorgd. Hiervoor zal eveneens gezorgd worden indien de deskundige verhinderd is om zijn/haar werkzaamheden uit te voeren.

Behandeling onafhankelijk beroep

Artikel 6:

- 6.1. Elk beroep zal vertrouwelijk worden behandeld. De deskundige zendt binnen één (1) week na ontvangst van het beroep een ontvangstbevestiging aan klager met een afschrift aan de directie van Briefopbestelling met het verzoek om zich binnen twee (2) weken na die datum over het beroep uit te laten. Slechts waar dat nodig of nuttig is, zullen medewerkers van Briefopbestelling dan wel andere personen die bij de betreffende dienstverlening betrokken waren om informatie verzocht worden of personen die aan de behandeling van het beroep kunnen bijdragen. Aan hen zal daarbij geheimhouding worden opgelegd. De vertrouwelijkheid zal slechts worden doorbroken indien daartoe een wettelijke plicht bestaat.
- 6.2. De deskundige zal de behandeling van het beroep onderzoeken en, waar mogelijk, schriftelijk behandelen. Daarbij kan verdere informatie of stukken bij klager of de directie van Briefopbestelling worden opgevraagd. Indien de deskundige het wenselijk acht, zal deze de klager en de directie van Briefopbestelling uitnodigen voor een gesprek in het bijzijn van de deskundige.
- 6.3. Binnen acht (8) weken na ontvangst van het beroep zal de deskundige beslissen over het beroep en deze schriftelijk en gemotiveerd ter kennis brengen van zowel klager als de directie van Briefopbestelling. Hij/zij zal zich daarbij laten leiden door hetgeen is bepaald in de wet, de betreffende overeenkomst(en), de geldende jurisprudentie en de redelijkheid en billijkheid. De beslissing kan inhouden een afwijzing van de klacht, dan wel een erkenning daarvan. In het laatste geval kan de deskundige daaraan toevoegen dat van Briefopbestelling een toereikende genoegdoening of oplossing verlangd wordt of maatregelen ter voorkoming of vermindering in de toekomst van de feiten waarop de klacht betrekking had.
- 6.4. De deskundige zal alle stukken die hij/zij met betrekking tot de zaak in bezit heeft archiveren, welke ter inzage zijn voor partijen gedurende de wettelijke bewaartermijn.

Slotbepalingen

Artikel 7:

- 7.1. Deze klachtenregeling laat onverlet enige andere maatregel die klager en/of Briefopbestelling in voorkomende gevallen op grond van de wet jegens elkaar kunnen nemen, met dien verstande dat zij, nadat een klacht werd ingediend wel zullen meewerken voor zover verlangd op basis van deze klachtenregeling. Indien klager op enig moment meent dat het voortzetten van de klacht niet nodig of wenselijk is, zal hij/zij dit onmiddellijk schriftelijk aan de directie van Briefopbestelling (in de fase omschreven in artikel 3) dan wel aan de deskundige (in de fase daarna) berichten.

- 7.2. Zowel klager als Briefopbestelling dragen elk hun eigen kosten in verband met de fasen en stappen opgenomen in deze klachtenregeling. Briefopbestelling zal tevens de kosten en het honorarium van de deskundige voor haar rekening nemen.
- 7.3. Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen zal de deskundige de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht nemen.