



EXPERTO

CONSULTING

Klachten- en geschillen regeling Experto Consulting BV.

Experto Consulting BV. doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat er iets gebeurt waar u niet tevreden over bent. Graag horen we dit van u, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Experto Consulting BV., in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer E.Romijn , dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

Definitie: een klacht is de melding van iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van Experto Consulting BV., welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Experto Consulting BV. worden ingediend.

De klacht kan zowel betrekking hebben op adviseurs van Experto Consulting BV. als op gedragingen en/ of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Experto Consulting BV. werkzaamheden ten behoeve van klanten van Experto Consulting BV. hebben verricht.

De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht binnen twee weken na de datum van de melding. In deze bevestiging is minimaal opgenomen: de datum waarop de gedragingen en / of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft/ hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en / of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klacht wordt binnen een periode van 4 weken na indiening afgehandeld. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. De terugkoppeling vindt plaats binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht. Experto Consulting BV. draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten,

evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. De maatregelen worden besproken met relevant betrokkenen in overleg gesprekken en periodiek getoetst door de directie. Dienstverlener verklaart dat hij de verklaring naar waarheid heeft ingevuld.

Opgemaakt te Papendrecht, juni 2019