



## KLACHTENREGLEMENT

**Weustink&Partners BV gevestigd te Rotterdam**

**Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 59327790**

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Weustink&Partners BV, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door E.G.M. Weustink, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.

Een klacht kan zowel betrekking hebben op de directeur als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Weustink&Partners BV werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Weustink&Partners BV hebben verricht.

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Weustink&Partners BV worden ingediend.

De klager ontvangt binnen veertien dagen een bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht. In deze bevestiging is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft alsmede een korte samenvatting van de vervolprocedure.

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van de ingediende klacht geschiedt door de directeur van Weustink&Partners BV. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur van Weustink&Partners BV geschiedt de behandeling van de ingediende klacht door mevrouw I. Gerrits, geregistreerd supervisor.

Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klacht wordt binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht 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.

Indien klager meent dat de klacht niet naar wens of behoren is opgelost, biedt Weustink&Partners BV klager de mogelijkheid terug te vallen op het College van Arbitrage van Blik op Werk. Het betreffende dossier wordt binnen zes weken na afhandeling van de klacht bij Weustink&Partners BV aan de College van Arbitrage overhandigd. De interne behandeling van de klacht door Weustink&Partners BV is afgerond op het moment dat het betreffende dossier is overgedragen. Weustink&Partners BV is verplicht zich na behandeling van een klacht aan de uitspraak van de onafhankelijke College van Arbitrage te houden.

Weustink&Partners BV draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard, behandeling en uitkomst van de klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Indien dit in een opdracht c.q. overeenkomst besloten ligt, zal Weustink&Partners BV voornoemde registratie conform overeengekomen opzet aan een opdrachtgever toezenden.

De klachtenregeling is opvraagbaar en beschikbaar op de website van Weustink&Partners BV.

Opgemaakt te Rotterdam, 24 april 2020



E.G.M. Weustink