

## Klachtenprocedure BHC CONSULTANCY

Artikel 1 : Begripsbepalingen.

In deze regeling wordt verstaan onder:

BHC CONSULTANCY

Klager – (ex)leerling of ouder of voogd van een minderjarige (ex)leerling, persoon die mondeling dan wel schriftelijk contact heeft gezocht met BHC CONSULTANCY.

Aangeklaagde – medewerker van BHC CONSULTANCY of persoon die namens BHC CONSULTANCY optreedt.

Klacht – klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.

Directie – B.C.H. Hofstee, BHC Consultancy

**De klachtencommissie – de Directie van BHC CONSULTANCY**

Arbiter – onafhankelijke derde aangesteld door BHC CONSULTANCY

Rechter – bevoegde rechter te Utrecht

Artikel 2 : Openbaarheid.

De klachtenregeling van BHC CONSULTANCY is openbaar. De klachtenprocedure wordt gepubliceerd op de website van BHC CONSULTANCY. **In de Algemene Voorwaarden van BHC CONSULTANCY wordt in artikel 3.2 verwezen naar deze klachtenprocedure.** De Algemene Voorwaarden worden aan iedere offerte toegevoegd.

Artikel 3 : Indienen van een klacht.

- a. een klager dient een klacht in bij de klachtencommissie van BHC CONSULTANCY.
- b. een klacht wordt zo spoedig mogelijk ingediend doch uiterlijk binnen een half jaar na de gedraging.
- c. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat tenminste:
  - 1 naam en adres van de klager
  - 2 een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft
  - 3 wie zich zo heeft gedragen
  - 4 waar, wanneer en jegens wie de gedraging of beslissing heeft plaatsgevonden
  - 5 indien niet is voldoen aan het onder 2 gestelde, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om dit verzuim binnen 2 weken te herstellen. Is ook dan niet voldaan aan het onder 2 gestelde dan wordt de klacht als niet ontvankelijk verklaard en krijgt de klager hiervan binnen 2 weken schriftelijk bericht.

**Artikel 4 : registratie en vertrouwelijkheid.**

**De klacht wordt direct na ontvangst geregistreerd door de klachtencommissie en vertrouwelijk behandeld. Ook wordt de afhandeling van de klacht geregistreerd.**

**Artikel 5 : Binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de schriftelijke klacht, wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd. Hierin wordt aangegeven binnen welke termijn een antwoord verwacht mag worden. Dit is maximaal binnen 4 weken na de ontvangst van de schriftelijke klacht. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld dan wordt de klager binnen 2 weken daarvan op de hoogte gesteld en wordt er een indicatie gegeven wanneer er uitsluitel zal zijn. Na afhandeling van de klacht wordt deze nog 2 jaren bewaard.**

**Artikel 6 : BHC CONSULTANCY streeft naar een goede relatie met de klant. In eerste instantie zal er gestreefd worden naar het treffen van een schikking. Indien er een schikking wordt getroffen ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van de klachtencommissie van BHC CONSULTANCY. Indien er geen schikking kan worden getroffen wordt de klacht door een onafhankelijke derde onderzocht en beoordeeld. Het oordeel van deze derde is bindend. In die gevallen is deze onafhankelijke derde partij Noest Advocatuur, gevestigd te Hillegom. De consequenties worden door BHC CONSULTANCY zo snel mogelijk opgevolgd. In het uiterste geval wordt de rechter ingeschakeld om een onafhankelijke uitspraak te doen.**