

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Ventus Advies: DGGGA V.O.F, handelend onder de naam Ventus Advies (KVK-nr. 72936444), die optreedt als strategie- of financieringsadviseur.
- Vennoot: één van de vennoten van Ventus Advies.
- Medewerker: iedere andere medewerker dan de vennoten, in dienst van Ventus Advies, verantwoordelijk voor de aan hem of haar toevertrouwde opdracht.
- Opdrachtgever: degene die aan Ventus Advies een opdracht heeft verstrekt.
- Klager: de opdrachtgever die de klacht of het bezwaar heeft ingediend.
- Bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de werkwijze van Ventus Advies in het algemeen of in een specifieke situatie.
- Klacht: een schriftelijke als klacht omschreven uiting van onvrede over de werkwijze van Ventus Advies in het algemeen of in een specifieke situatie, indien de behandeling van het bezwaar voor de klager niet afdoende is geweest.

Artikel 2

Ventus Advies is de onderneming waarover geklaagd kan worden. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op de opdrachtgever van Ventus Advies. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/ of bijstaan. Dat is wel op eigen kosten.

Artikel 3

Een bezwaar wordt in eerste instantie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na de eerste melding, behandeld door de vennoot of medewerker die het dossier van de opdrachtgever beheert. De vennoot of medewerker tracht het bezwaar telefonisch, schriftelijk of indien nodig na een persoonlijk onderhoud in overleg met de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger op te lossen. De opdrachtgever zal van de afhandeling van dit bezwaar schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Is de opdrachtgever niet tevredengesteld, dan kan hij/ zij een klacht indienen.

Artikel 4

Alleen schriftelijke en onderbouwde klachten worden in behandeling genomen. Een klacht moet minimaal voorzien zijn van:

- De naam en het adres van de klager respectievelijk de naam en het adres van de betrokken opdrachtgever;
- Dagtekening;
- Een omschrijving van het gedrag en/ of de genomen maatregel waartegen de klacht is gericht, alsmede de datum waarop dit heeft plaatsgevonden;
- Een onderbouwing waarom opdrachtgever niet tevreden is met de afhandeling van het bezwaar;
- Handtekening van de klager.

Artikel 5

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of gestaakt indien:

- Een opdrachtgever zich voor of tijdens de behandeling van de klacht door Ventus Advies tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- De klacht anoniem is;
- De klacht feitelijk niet meer is dan een herhaling van het bezwaar;
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan twee maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken behandeld door Ventus Advies en haar vennoten. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de opdrachtgever en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de opdrachtgever.

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. De klacht kan in dit geval worden voorgelegd aan de branchevereniging of de kantonrechter.

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er sprake van mogelijkheid tot beroep.

Artikel 8

Alle bezwaren en klachten van opdrachtgever worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de opdrachtgever worden gevraagd.

Artikel 9

Ventus Advies archiveert de afgedane klacht en deze informatie wordt de eerste 7 jaar na afdoening van de klacht bewaart.

Artikel 10

Ventus Advies houdt een overzicht bij van ontvangen klachten. Indien de klacht ongegrond blijkt te zijn, zal er behoudens registratie, geen verdere actie ondernomen worden. Indien een klacht gegrond is, dan zal Ventus Advies deze klacht registreren en ook de eventuele aanpassingen die zijn doorgevoerd in bijvoorbeeld functiebeschrijvingen en/ of werkprocessen hierbij vastleggen.

Artikel 11

Deze bezwaar- en klachtenprocedure treedt in werking voor alle bezwaren en klachten, die zijn ontstaan of die zullen ontstaan na 1 januari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.

Een bezwaar en/ of klacht kan gemeld worden aan:

Ventus Advies
T.a.v. G. van 't Veen
Postbus 40, 8080 AA Elburg
info@ventusadvies.nl
www.ventusadvies.nl