

## Klachtenregeling Factor Vijf BV

### Algemeen

Factor Vijf BV streeft naar voortdurende verbetering van haar dienstverlening. Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening, horen wij graag van u waarop een gewenste verbetering betrekking kan hebben.

### Een klacht

Het is mogelijk dat u een klacht wilt indienen tegen Factor Vijf BV. We spreken van een klacht wanneer het handelen van de uitvoerder negatieve gevolgen heeft voor de dienstverlening aan u persoonlijk of aan uw organisatie, en wanneer u van deze gevolgen blijk geeft tegenover de uitvoerder van Factor Vijf BV. Factor Vijf BV zal er alles aan doen wat u in redelijkheid mag verwachten om uw klacht zo snel en correct mogelijk op te lossen.

### De klachtenregeling

In deze klachtenregeling staat beschreven welke stappen worden ondernomen bij een klacht. Ook als u geen klant meer bent, kunt u nog – uiterlijk 15 werkdagen na beëindiging van de overeenkomst – een klacht bij Factor Vijf BV indienen. De klachtenregeling is via de uitvoerder op te vragen.

#### 1. Begripsomschrijvingen

- a. Uitvoerders: mevrouw C. van de Ven, eigenaar van Factor Vijf BV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 85280836. Of leden van de netwerkorganisatie van Factor Vijf BV, die namens Factor Vijf BV een opdracht uitvoeren bij de klant.
- b. Klant: de natuurlijk persoon of organisatie die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Factor Vijf BV.
- c. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van de klant over de negatieve gevolgen van het handelen van de uitvoerder. De klacht kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.
- d. Klager: een persoon, een organisatie of een groep van personen, in relatie stand tot Factor Vijf BV, die een klacht indient.
- e. Klachtenregeling: de door Factor Vijf BV vastgestelde regeling voor de behandeling en afdoening van klachten waarin opgenomen de klachtenprocedure.

- f. Klachtenprocedure: de tot de klachtenregeling behorende en door Factor Vijf BV vastgestelde klachtenprocedure die door de klanten en de uitvoerder van de dienst, dient te worden gevolgd wanneer er aanleiding is tot het indienen van een klacht.
- g. Behandelaar: mevrouw L. Hamstra (van "BexerHamstra") behandelt de klachten welke door de klant zijn aangegeven. Een klager kan zich te allen tijde tot haar wenden. Zakelijke gegevens behandelaar: Mw. L. Hamstra, telefoonnummer: 030 7370982, email adres: lh@bexerhamstra.nl

## 2. Reikwijdte

1. De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten van Factor Vijf BV.
2. De klachtenregeling kan gebruikt worden door klanten, mits de klacht binnen een termijn van 15 werkdagen na beëindiging van de geleverde dienst is ingediend.
3. De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen Factor Vijf BV en de klanten.

## 3. Procedure bij klachten over de dienstverlening van de uitvoerder en/of de handelwijze of het functioneren van de uitvoerder

Uitgangspunt in de klachtenregeling van Factor Vijf BV is dat de klager zich met zijn of haar ongenoegens in eerste instantie wendt tot de uitvoerder.

1. Behandeling door de uitvoerder: Een klant geeft er (mondeling of schriftelijk) blijk van dat hij /zij een ongenoegen heeft of ontevreden is. Deze klacht kan gaan over de dienstverlening van de uitvoerder. De uitvoerder tot wie de klant zich wendt met zijn klacht stelt alles in het werk om deze klacht zo snel mogelijk in onderling contact met de klant op te lossen. Lukt dit tot tevredenheid van klant en uitvoerder dan volgen er geen verdere acties.
2. Een schriftelijke klacht wordt gedaan met het klachtenformulier dat wordt toegezonden aan de uitvoerder. De schriftelijke klacht bevat zo volledig mogelijk:
  - i. de beschrijving van de klacht;
  - ii. de reden waarom het als klacht ervaren wordt;
  - iii. het doel dat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken;
  - iv. een beschrijving van datgene dat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
3. De uitvoerder bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
4. De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na de ontvangstbevestiging van de klacht door de uitvoerder uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

5. Zo nodig kan aanvullende relevante informatie door de uitvoerder bij derden worden ingewonnen met inachtneming van zorgvuldigheidseisen.
6. Met klager wordt tijdens het persoonlijk gesprek de klacht besproken en het klachtenformulier (nader) ingevuld. Ook wordt de mogelijkheid van een bemiddelend gesprek bekeken. Is dit voor klager een passende optie dan vindt dit gesprek binnen 5 werkdagen plaats. Verloopt het bemiddelend gesprek tot tevredenheid van alle betrokkenen en is daarmee de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten.
7. Uitvoerder handelt de klacht af door de inhoud en het resultaat van dit bemiddelende gesprek en de eventueel te nemen maatregel of actie schriftelijk aan de klager te bevestigen.
8. Indien de afhandeling van de klacht door de uitvoerder de gestelde termijnen dreigt te overschrijden, stelt de uitvoerder de klager daarvan binnen de gestelde termijnen van op de hoogte en geeft een indicatie van het te verwachten uitsluitel.
9. Leidt het gesprek tussen klager en uitvoerder niet tot het wegnemen van de klacht of vindt er geen bemiddelend gesprek plaats dan geeft de uitvoerder zijn oordeel over de klacht en over de - in redelijkheid - te ondernemen acties aan op het klachtenformulier. Daarna wordt de behandelaar ingeschakeld.
10. De behandelaar handelt de klacht af, binnen 15 werkdagen na overdracht van de klacht. De behandelaar kan hiervoor aanvullende relevante informatie inwinnen bij de klager, uitvoerder en/of bij derden, en voert hiervoor persoonlijke gesprekken met zowel klager als uitvoerder. Behandelaar informeert zowel de klager als de uitvoerder schriftelijk over de uitkomst van het onderzoek, de beoordeling van de klacht en de te nemen c.q. genomen maatregel of actie. Het oordeel is bindend voor de uitvoerder.

#### *4. Toetsing na afhandeling van de klacht.*

De behandelaar toetst bij de klager en de uitvoerder of de klacht in redelijkheid en naar tevredenheid is opgelost. Indien dit niet (geheel) het geval is, rest de klant arbitrage.

#### *5. Klachtenregeling, -formulier en -dossier*

Factor Vijf BV beschikt over de klachtenregeling, klachtenformulieren en zorgt voor archivering in het klachtendossier.

#### *6. Rapportage*

Schriftelijke klachten worden altijd geregistreerd en 5 jaar gearchiveerd. Aan de hand van de geregistreerde klachten kan de uitvoerder besluiten tot veranderingen in de handelswijze en /of de procedures die de dienstverlening ten goede komen.

#### *7. Informatievoorziening klachtenregeling*

Alle klanten van Factor Vijf BV kunnen de klachtenregeling via de uitvoerder opvragen of downloaden op de website [www.factorvijf.eu](http://www.factorvijf.eu)

#### *8. Geheimhouding*

De uitvoerder, de klager en de behandelaar zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die hen bij behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen tegenover derden.

#### *9. Wijziging klachtenregeling*

Deze regeling wordt om de vier jaar vastgesteld en kan tussentijds worden gewijzigd of ingetrokken op voorstel van belanghebbenden.

#### *10. Slotbepalingen*

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de uitvoerder naar redelijkheid en billijkheid.
2. Deze klachtenregeling treedt in werking vanaf 01 januari 2024.

**Klachtenformulier Factor Vijf**

Datum ontvangst:	Klachtnummer:
------------------	---------------

Naam klager	
Adres	
Postcode en plaats	
Telefoonnummer	
Email adres	

Omschrijving van de klacht:

Wat wil de klager met klacht bereiken?

Acties om tot een oplossing van de klacht te komen:

Handtekening klager:

Handtekening uitvoerder:

## Afhandeling klacht



De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

Plaats:

Datum:

Handtekening klager:

Handtekening uitvoerder:

Handtekening klachtenbehandelaar (indien ingeschakeld):

Korte duiding uitkomst afhandeling klacht: