

KLACHTEN REGLEMENT CHOICE

1. Klachten over de (kwaliteit van de) uitvoering van een opdracht door Choice of door Choice bij de uitvoering van een opdracht betrokken derden kunnen schriftelijk door de cliënt of andere belanghebbende (hierna: klager) bij Choice worden ingediend. De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke (per post of e-mail) bevestiging van de ontvangst van de klacht. In deze bevestiging wordt tevens de klacht zo duidelijk mogelijk beschreven. Daarbij dienen in ieder geval het tijdstip, de feiten en de persoon waarop de klacht betrekking heeft vermeld te worden.
Indien er al langer dan een jaar sinds de aanleiding van de klacht is verstreken, hoeft deze niet te worden behandeld. Klager wordt binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk hiervan in kennis gesteld.
2. De behandeling van de klacht vindt plaats door een door een bij Choice werkzame persoon die op geen enkele wijze bij de uitvoering van de opdracht waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
3. De klager wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld ten kantore van Choice mondeling zijn visie op de gebeurtenissen te geven. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan betrokkene wordt toegezonden.
4. Binnen zes weken na ontvangstdatum wordt de klacht afgehandeld, tenzij Choice op gegronde redenen aangeeft dat deze termijn moet worden verlengd.
5. Choice stelt klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het oordeel naar aanleiding van de klacht en wordt tevens op de hoogte gebracht van de eventueel genomen maatregelen.
6. Indien klager het niet eens is met het oordeel over de klacht of de wijze van afhandeling daarvan, kan bemiddeling worden gezocht bij een onafhankelijke partij buiten Choice.