



KLACHTENREGLEMENT Daad Autoaanpassingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Bedrijf: Daad Autoaanpassingen, Ohmstraat 5a te Zwolle;
- Directie: de heer Ing. J. van Dijk eigenaar van Daad Autoaanpassingen;
- Klachtbehandelaar: Commerciële en administratieve geschillen BBA Anita van Dijk.
Technische geschillen Drs. Martin de Munnik MBA,
- de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 2. Klachtrecht

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop Daad Autoaanpassingen, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Daad Autoaanpassingen, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij Daad Autoaanpassingen.

Artikel 3. Behoorlijke behandeling

Daad Autoaanpassingen draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn respectievelijk haar gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder zijn respectievelijk haar verantwoordelijkheid vallen.

Artikel 4. Indienen van een klacht

Een klacht kan alleen via e-mail worden ingediend: info@daadautoaanpassingen.nl

Een klacht bevat tenminste:

- Naam, telefoonnummer en adres van de indiener
- Offerte, ordernummer of factuurnummer
- Dagtekening en ondertekening
- Omschrijving van de klacht en/of de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- Eventueel foto's van hetgeen de klacht betreft.

Artikel 5. Klachtbehandelaar

1. De heer J. van Dijk is belast met de behandeling van klachten tenzij de klacht de heer J. van Dijk zelf betreft.

2. Heeft de klacht betrekking op een samenwerkende partner dan zal afhandeling van de klacht in beginsel door de samenwerkende partner worden afgehandeld.

Artikel 6. Doorzendverplichting

1. Indien een klacht wordt ontvangen door een samenwerkende partner maar Daad Autoaanpassingen is bevoegd tot afhandeling van de klacht dan zendt de samenwerkende partner de klacht direct naar Daad autoaanpassingen door.
2. De klachtbehandelaar zendt een klacht die niet voor hem/haar bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener met opgaf van reden.

Artikel 7. Aanvullende bepalingen

1. Indien een klacht mondeling of via Social media is ingediend of niet voldoet aan de hiervoor in artikel 4 genoemde voorwaarden, stelt de klachtbehandelaar de indiener in de gelegenheid de klacht binnen twee weken schriftelijk (via e-mail) in te dienen dan wel alsnog aan deze voorwaarden te voldoen.
2. Indien een mondeling ingediende klacht na het verstrijken van de hiervoor in lid 1 genoemde termijn nog niet schriftelijk is ingediend, dan wel indien een schriftelijk ingediende klacht na het verstrijken van de in lid 1 genoemde termijn nog niet voldoet aan de genoemde voorwaarden, vervalt de verplichting tot het toepassen van deze regeling, met uitzondering van artikel 3, welk artikel onverkort van toepassing is.

Artikel 8. Ontvangstbevestiging

1. De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van een klacht binnen twee weken na ontvangst door telefonisch contact op te nemen met de indiener van de klacht met de bedoeling de klacht op informele wijze op te lossen.
2. Als de informele behandeling van de klacht als bedoeld in lid 1 leidt tot tevredenheid van de indiener van de klacht, dan wel zodra naar tevredenheid van de indiener aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt verder geen toepassing aan deze regeling gegeven.
3. Als de informele behandeling van de klacht als bedoeld in lid 1 niet heeft geleid tot tevredenheid van de indiener van de klacht, wordt de klacht op formele wijze afgehandeld door de klachtbehandelaar. De indiener van de klacht wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en wordt daarbij de mogelijkheid geboden te worden gehoord of daarvan af te zien.
4. Klachten van UWV klanten worden binnen 2 werkdagen schriftelijk door klachtenbehandelaar aan UWV gemeld met vermelding van de wijze waarop en op welke termijn de klacht wordt opgelost.
5. Voor UWV klanten: in geval indiener van de klacht meent dat zijn/haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze indiener escaleren naar UWV.

Artikel 9. Geen verplichting tot behandeling

Behandeling van een klacht is niet verplicht indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- indien het belang van de indiener van de klacht dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk voldoende is;
- indien eenduidig vaststaat dat niet Daad Autoaanpassingen maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 10. Formele behandeling en horen

- a. De indiener van de klacht en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Plaats en tijdstip worden door Daad Autoaanpassingen bepaald. Eventueel gebeurt dit telefonisch.
- b. Van het horen van de indiener van de klacht kan worden afgezien indien:
 - de klacht niet voldoet aan de eisen vermeld in artikel 4 en 7;
 - de klacht kennelijk ongegrond is;
 - de indiener van klacht (schriftelijk via e-mail) heeft verklaard geen gebruik te willen maken het recht te worden gehoord; of
 - de indiener van de klacht niet binnen een door de klachtbehandelaar gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
- c. De indiener van de klacht kan zich door een ander laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Indien iemand anders namens de indiener op de hoorzitting verschijnt, dient deze een schriftelijke machtiging van de indiener te kunnen tonen, tenzij de indiener zich laat vertegenwoordigen door een advocaat.
- d. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
- e. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat door Daad Autoaanpassingen wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 11. Afhandelingstermijn

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst. Klachten van UWV cliënten worden met opgaaf van reden en de nieuwe oplostermijn aan UWV doorgegeven.
2. De afhandeling van de klacht kan ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel van de afhandeling van de klacht is mogelijk voor zover de indiener van de klacht daarmee instemt.

Artikel 12. Schriftelijke afhandeling

Schriftelijk afgehandelde klachten bevatten een weergave van de klacht, indien van toepassing een afschrift van het horen, een gemotiveerde kennisgeving van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. Bij klachten van UWV cliënten wordt er een bevestiging gestuurd naar het UWV zodra de klacht is opgelost.

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van Daad Autoaanpassingen te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Daad Autoaanpassingen de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 13. Registratie

Daad Autoaanpassingen draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en houdt een door de klant op te vragen verslag bij over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Artikel 14. Geen bezwaar of beroep

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht als bedoeld in deze regeling kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement van Daad Autoaanpassingen.

Dit reglement treedt in werking op 1 november 2020.