

# Klachtenreglement NewWayz BV

## TOEPASSINGSGBIED

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met NewWayz die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

## REIKWIJDTE

Dit reglement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen ChainWorks en Sweeburg, handelsnamen van NewWayz B.V.

## DOEL

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

## DEFINITIES

### **Klacht**

Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de organisatie, medewerkers van de organisatie en/of de dienstverlening.

### **Indiener klacht**

De persoon (opdrachtgever, klant of overige) die een klacht indient bij NewWayz.

### **Ontvanger klacht**

De klachtencommissie van NewWayz die een klacht in ontvangst neemt.

### **Behandelaar klacht**

De medewerker van NewWayz die de klacht afhandelt.

## RECHTEN EN Plichten VAN INDIENERS VAN KLACHTEN

1. In geval van ontevredenheid over NewWayz, medewerkers van NewWayz en/of de dienstverlening van NewWayz kan een klacht worden ingediend. Klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden onder vermelding van feiten en omstandigheden die tot de klacht hebben geleid;
2. Klachten worden door NewWayz zorgvuldig, vertrouwelijk en tijdig afgehandeld.
3. De indiener van een klacht wordt door NewWayz schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht;
4. Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de wijze waarop de klacht door NewWayz is afgehandeld, kan de indiener van de klacht dit kenbaar maken aan NewWayz. Indien partijen in onderling overleg niet tot een oplossing komen, wordt het geschil door NewWayz ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijk persoon buiten de organisatie.

## DE PROCEDURE

1. De klacht wordt meteen na ontvangst geregistreerd door de klachtencommissie;
2. Indien de klacht niet op schrift gesteld is, kan worden verzocht dit alsnog te doen;
3. Binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de klacht (brief) wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd. Hierin wordt de klacht omschreven, aangegeven binnen welke termijn er een antwoord verwacht mag worden en dat het in behandeling nemen van de klacht niet inhoudt dat de klacht al gegrond is verklaard.
4. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld;
5. Nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om de klacht naar behoren te behandelen. In de behandeling van de klacht passen wij zgn. hoor en wederhoor toe. We zullen tijdens het onderzoeken van de klacht alle partijen horen om een zo goed mogelijk beeld van de klacht te krijgen;
6. De klachtencommissie moet binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met reden omkleed, uitspraak doen. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld en er wordt een nieuwe afspraak gemaakt;
7. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijk lid van de klachtencommissie;
8. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan de klacht en commissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is;
9. Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgehandeld, kan de indiener van de klacht dit kenbaar maken aan NewWayz. Indien partijen in onderling overleg niet tot een oplossing komen, wordt het geschil door NewWayz ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijk persoon buiten de organisatie;
10. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager het antwoord heeft ontvangen, waarbij NewWayz overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.