

Algemeen Klachtenreglement Jaffar Consultancy

Artikel 1 Begrippen

Jaffar Consultancy: Jaffar Consultancy of diegene die onder verantwoordelijkheid van Jaffar Consultancy werkzaamheden verricht.

Klager: degene die een klacht indient.

Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de dienstverlening van Jaffar Consultancy heeft plaatsgevonden.

Opdrachtnemer: een ieder voor wie onder verantwoordelijkheid van Jaffar Consultancy werkzaamheden zijn verricht

Beklaagde: de persoon waarover wordt geklaagd.

Artikel 2 Klachtrecht

Een opdrachtnemer heeft het recht om over de wijze waarop Jaffar Consultancy, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Jaffar Consultancy, zich jegens hem/haar heeft gedragen of de wijze waarop werkzaamheden zijn verricht een klacht in te dienen bij Jaffar Consultancy. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij Jaffar Consultancy.

Artikel 3 Indienen van een klacht

1. In eerste instantie wordt de klacht mondeling ingediend bij de beklagde die bij de gedraging betrokken is geweest.
2. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld. De beklagde maakt een verslag welke door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt
3. Zodra Jaffar Consultancy naar tevredenheid van de klager diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.
4. Klager heeft onverminderd het recht alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.
5. De klacht is in leesbaar Nederlands opgesteld, ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 4 Niet ontvankelijke klacht

Jaffar Consultancy is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld.
- b. eenduidig vaststaat dat Jaffar Consultancy - of de persoon die werkzaamheden verricht onder verantwoordelijkheid van Jaffar Consultancy - maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- c. die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.
- e. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 5 Behandeling van klachten

1. Jaffar Consultancy bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen zeven werkdagen.
2. De afhandeling van de klacht wordt getracht binnen vier weken af te handelen en kan vanwege bijzondere omstandigheden voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijke mededeling gedaan aan zowel de klager als de beklagde onder vermelding van de reden van de vertraging in de klachtenafhandeling.

Artikel 6 Hoorplicht

1. Jaffar Consultancy stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting wordt door Jaffar Consultancy bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging van de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Jaffar Consultancy bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Jaffar Consultancy wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 7 Afhandeling

1. Indien de klager of degene op wiens gedraging wordt geklaagd geen gebruik maken van hoor-/wederhoor, inlichtingen verstrekken of stukken te overleggen of anderszins niet meewerkt aan het onderzoek, handelt Jaffar Consultancy de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. Jaffar Consultancy stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Jaffar Consultancy kan door de klager beroep worden aangetekend. In dat geval zal Jaffar Consultancy de zaak voorleggen aan het Nederlands Arbitrage Instituut. De uitspraak van het Nederlands Arbitrage Instituut is bindend voor zowel klager als Jaffar Consultancy. De kosten van de arbitrage zijn voor rekening van de partij die door de arbitrage in het ongelijk wordt gesteld
4. Jaffar Consultancy draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 8 Slotbepaling

Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft tussen 1 november 2009 en 1 november 2010 heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld. Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van 1 november 2010.

Dit klachtenreglement is onderdeel van de Algemene Voorwaarden van Jaffar Consultancy, zoals te vinden op de site www.jaffar.nl en gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Gooi en Vechtstreek.

Dit reglement kan worden aangehaald als Algemeen Klachtenreglement Jaffar Consultancy'.

Hilversum, 1 november 2010
Jaffar Consultancy