



Yes We Do B.V.  
Folkert Elsingastraat 38  
3067 NW Rotterdam  
Postbus 8234  
3009 AE Rotterdam

T: 088 - 286 60 12  
E: info@yeswedo.nu  
W: www.yeswedo.nu

IBAN: NL53 INGB 0672 4504 02  
KVK: 24385294

## Klachtenreglement

Wij stellen alles in het werk om u als opdrachtgever of belanghebbende de best mogelijke zorg te geven. Toch kan het voorkomen dat u minder tevreden bent over onze dienstverlening. Wij stellen het op prijs wanneer u uw onvrede aan ons kenbaar maakt, zodat wij samen met u de oorzaak van uw onvrede kunnen aanpakken. Om meer inzicht te verschaffen in het behandelingsproces van klachten hebben wij een klachtenreglement opgesteld. Hieronder wordt de regeling puntsgewijs toegelicht.

### Toepassingsgebied

Dit klachtenreglement is van toepassing op Yes We Do B.V..

### Begrippen

Algemene begripsbepaling:

- Contactpersoon: een medewerker van Yes We Do B.V. die coördineert tussen klager en klachtafhandelaar.
- Klachtafhandelaar: de medewerker van Yes We Do B.V. die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht.
- Klachtenreglement: onderhavige regeling welke kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement Yes We Do B.V.'.
- Klager: kan zijn een opdrachtgever of één van diens medewerkers of een belanghebbende van de dienstverlening.
- Opdrachtgever: verstrekker van opdrachten aan Yes We Do B.V. betreffende dienstverlening zoals vermeld in aanbiedingen/offertes, hierna te noemen Opdrachtgever.
- Belanghebbende: degene die belang heeft bij de dienstverlening, niet-zijnde een opdrachtgever.

### Klachtrecht

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop Yes We Do B.V., of derden voor zover deze in opdracht van Yes We Do B.V. hebben gehandeld, zich bij de uitoefening van de in de overeenkomst afgesproken taken jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht bij Yes We Do B.V. in te dienen en te laten behandelen op de in deze regeling aangegeven wijze.

### Doelinden

De doeleinden van dit klachtenreglement zijn:

- Het op zorgvuldige wijze registreren en afhandelen van klachten.
- Het wegnemen van oorzaken.
- Het nemen van de juiste maatregelen om herhaling te voorkomen.



### **Definitie klacht**

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van Yes We Do B.V. of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht werkzaamheden heeft verricht voor ons. Klachten van algemene strekking hebben betrekking op de gehele organisatie; deze klachten zijn niet direct terug te leiden tot een handeling van een medewerker. Een klacht ontstaat veelal als de klager teleurgesteld is in zijn verwachting omtrent gedrag en dit uit zich in ontevredenheid. Meestal kunnen we een klacht direct oplossen. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk zijn ingediend conform de wijze zoals vermeld bij 'Indienen klacht'.

### **Indienen klacht**

Een klacht moet schriftelijk, per e-mail of brief, worden ingediend en gericht zijn aan de directie van Yes We Do B.V.. Indien gewenst, helpt een medewerker van Yes We Do B.V. u bij de verwoording van uw klacht. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:

- de naam, het adres en de contactgegevens van de klager.
- de dagtekening.
- een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.

### **Toedeling verantwoordelijkheid**

Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de directie van Yes We Do B.V.. Deze kan bij de afhandeling gebruik maken van adviezen van andere medewerkers, of medewerkers en deskundigen die namens Yes We Do B.V. optreden.

### **Administratieve intake**

De ontvanger van de klacht bij Yes We Do B.V. zorgt voor registratie van de klacht in het klachtenregister van Yes We Do B.V.. De klager wordt binnen 10 werkdagen door Yes We Do B.V. op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt tevens opgenomen:

1. Korte omschrijving van de klacht.
2. De termijn waarbinnen de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond.
3. De contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden.
4. De naam van de klachtafhandelaar.

### **Horen klager en beklagde**

Het vervolgproces:

1. Indien een klacht zich richt tegen een gedraging van een medewerker van Yes We Do B.V., dan wordt de klacht nooit door deze medewerker behandeld. De klachtafhandelaar is altijd een manager of directielid en in elk geval iemand van Yes We Do B.V., die op voldoende afstand van het gebeurde staat. De klachtafhandelaar zal een objectieve beoordeling geven en past te allen tijde hoor-en-wederhoor toe. De desbetreffende medewerker wordt onmiddellijk persoonlijk op de hoogte gesteld van de klacht.



2. Een hoorzitting zal georganiseerd worden in twee situaties: (a) indien de klager dit wenst. Als de klager een medewerker is, dan moet dit schriftelijk worden gevraagd. Of (b) indien naar het oordeel van de verantwoordelijk manager of directie de klacht nadere toelichting door de klager behoeft. De directie zal de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door de directie bepaald.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Uitzondering zijn vertrouwelijke stukken met betrekking tot individuen of bedrijfsgevoelige informatie. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de directie bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door de directie wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### Afhandeling

De afhandeling:

1. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager en – indien van toepassing – de medewerker van Yes We Do B.V. over wie geklaagd is, medegedeeld. Als de klacht prompt en tot genoegen van klager in een mondeling contact werd opgelost, mag worden volstaan met het opnemen van een inhoudelijke aantekening ter zake door de behandelend Yes We Do B.V. medewerker in het dossier.
2. De beslissing op de klacht bevat:
  - Een weergave van de klacht.
  - Een weergave van de feiten zoals Yes We Do B.V. deze ziet.
  - Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht.
  - Een oordeel over de klacht.
3. Het oordeel houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden dan wel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
4. Bij gegrond verklaring van een klacht draagt de klachtafhandelaar zorg, indien een geheel of gedeeltelijk verhelpen van de klacht mogelijk is, voor het nemen van actie en evalueert de afhandeling van deze actie. De afspraak tussen de klachtafhandelaar en klager over de te nemen maatregel(en) worden schriftelijk vastgelegd.
5. Het oordeel dat de klacht niet in behandeling wordt genomen is mogelijk in het geval dat:
  - a) Eenduidig vaststaat dat niet Yes We Do B.V. - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Yes We Do B.V. - maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
  - b) De klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor Yes We Do B.V. geldende klachtenregeling is behandeld.



- c) De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- d) De klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter 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.
- f) De klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in het artikel 'Indienen klacht', waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.

### **Termijnen**

Voor de beantwoording van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van 6 weken nadat klager op de hoogte is gesteld van ontvangst van de klacht. Indien de beantwoording van de klacht niet binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn van 6 weken of minder kan worden afgerond, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, met daarin de reden van de vertraging. In de vertragingsbrief wordt een nieuwe termijn van afhandeling genoemd welke zo gekozen is dat de totale behandelingsduur de tien weken niet overschrijdt.

N.B. Er kan maar één keer uitstel gegeven worden. Een beslissing tot het niet in behandeling nemen van een klacht (zie alinea 'Afhandeling') moet altijd binnen 4 weken schriftelijk aan de klager medegedeeld worden. Voor het nemen van deze beslissing is dus geen verder uitstel mogelijk.

### **Verantwoordingsinformatie**

De klachten en de uitkomst van de behandeling worden met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensverwerking binnen Yes We Do B.V. geregistreerd. De directie van Yes We Do B.V. houdt overzicht van ingediende klachtenrapportages. Zo wordt inzicht verkregen in de aard van de klachten, het presteren van haar medewerkers en kunnen eventuele preventieve maatregelen worden genomen. Hiervan kan een belangrijke impuls tot kwaliteitsverbetering uitgaan.

### **Bewaartermijnen**

Wij zullen uw gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is. Voor de bewaartermijnen van klachtenmeldingen en de afhandeling hiervan verwijzen wij u naar ons privacyreglement. U kunt ons privacyreglement vinden op onze website.



### **Wijzigingen in dit klachtenreglement**

Wij behouden ons het recht voor om dit klachtenreglement aan te passen. Alle wijzigingen zullen via onze website bekend gemaakt worden. Wij raden u daarom aan om onze website regelmatig te raadplegen, zodat u van eventuele wijzigingen op de hoogte bent.

### **Onze contactgegevens**

Voor al uw vragen en opmerkingen over dit klachtenreglement kunt u terecht bij uw vaste contactpersoon of contact met ons opnemen via ons algemene telefoonnummer of mailadres zoals hieronder vermeld:

Yes We Do B.V.

Folkert Elsingastraat 38

3067 NW Rotterdam

T: +31-88-2866095

E: [info@yeswedo.nu](mailto:info@yeswedo.nu)

Documentversie: december 2020