



Klachtenreglement

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over onze werkzaamheden. Het is raadzaam om dit ongenoegen in eerste instantie telefonisch of schriftelijk in overleg te bespreken met degene die uw dossier behandelt. Leidt dat niet tot het gewenste resultaat, dan kunt u een klacht indienen. In dat geval treft u hieronder onze interne klachtenregeling aan. Wij willen als Coenders Nalatenschap leren van klachten om daarmee onze dienstverlening verder te verbeteren.

Artikel 1:

De definitie van een klacht luidt: "Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen over de dienstverlening door de medewerker, door of namens de klant kenbaar gemaakt."

Artikel 2:

Aangeklaagd kan worden Coenders Nalatenschap. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op klanten van Coenders Nalatenschap. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen of bijstaan.

Artikel 3:

Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden. Bij het indienen van een klacht dienen in elk geval de volgende gegevens vermeld te worden:

- naam, adres, woonplaats, (mobiele) telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- tegen wie de klacht zich richt;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de datum;
- handtekening.

Artikel 4:

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden, voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot een burgerlijke rechter of geschillencommissie heeft gewend of indien de klager de publiciteit heeft gezocht voordat de klachtenprocedure is afgehandeld.

Artikel 5:

Coenders Nalatenschap bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen na de eerste melding. In eerste instantie wordt de klacht behandeld door de medewerker die het dossier beheert. De medewerker tracht het bezwaar eerst in onderling overleg op te lossen.



Als dat niet lukt, zal de medewerker het bezwaar voorleggen aan de directeur. Binnen vijftien werkdagen wordt de klacht inhoudelijk beantwoord. De maximale termijn voor de gehele afhandeling van de klacht is twee maanden.

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan zal de klager zich tot de rechter dienen te wenden.

Artikel 6:

Alle bezwaren en klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming worden gevraagd.

Artikel 7:

Deze klachtenprocedure treedt in werking voor alle klachten welke zijn ontstaan na 1 juni 2019 en geldt voor onbepaalde tijd.

Artikel 8:

De klachten worden gearhiveerd in een centraal registratiesysteem. Er wordt aantekening gemaakt van de klacht en van de afdoening daarvan.

Deze klachtenprocedure wordt gepubliceerd op de website van Coenders Nalatenschap (www.coendersnalatenschap.nl).

Lottum, 1 juni 2019

Coenders Nalatenschap B.V.