

Algemeen Klachtenreglement Q&A Company

Artikel 1. Begrippen

Q&A Company: Q&A Company of diegene die onder verantwoordelijkheid van Q&A Company werkzaamheden verricht.

Klager: degene die een klacht indient.

Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Q&A Company.

Opdrachtgever: een ieder voor wie onder verantwoordelijkheid van Q&A Company werkzaamheden zijn verricht.

Beklaagde: de persoon over wie wordt geklaagd.

Artikel 2. Klachtrecht

Een opdrachtgever heeft het recht om een klacht in te dienen bij Q&A Company. Klachten kunnen gaan over de wijze waarop Q&A Company zich jegens hem/haar heeft gedragen, of over de wijze waarop werkzaamheden zijn verricht. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij Q&A Company. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

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 dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. Zodra Q&A Company naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van het vervolg van dit reglement.
4. Klager heeft onverminderd het recht alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.
5. Schriftelijke klachten dienen te zijn gericht aan Marnix Willems, directeur van Q&A Company.
6. De klacht dient in leesbaar Nederlands te zijn opgesteld, te zijn ondertekend door de klager en moet ten minste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. de omschrijving van de klacht.

Artikel 4. Niet ontvankelijke klacht

Q&A Company 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. waarvan eenduidig vaststaat dat niet Q&A Company maar een derde partij (niet vallend onder verantwoordelijkheid van Q&A Company) 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 geweest dan wel onderworpen wordt.
- e. ter zake waarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie, of een vervolging gaande is.
- f. die 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. Q&A Company bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen zeven werkdagen.
2. Q&A Company tracht de klacht binnen vier weken af te handelen en kan vanwege bijzondere omstandigheden voor ten hoogste acht 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. Q&A Company stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door Q&A Company bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene verklaart geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
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. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Q&A Company 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 Q&A Company wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 7. Afhandeling

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, geen gebruik maken van hoor-& wederhoor, geen inlichtingen verstrekken, geen stukken overleggen of anderszins niet meewerken aan het onderzoek, handelt Q&A Company de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. Q&A Company 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 kan door de klager beroep worden aangetekend. In dat geval zal Q&A Company de zaak voorleggen aan het Nederlands Arbitrage Instituut. De uitspraak van het Nederlands Arbitrage Instituut is bindend voor zowel klager als voor Q&A Company. De kosten van deze arbitrage zijn voor rekening van de partij die door de arbitrage in het ongelijk wordt gesteld.
4. Q&A Company draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten. Behandelde klachten worden gedurende 10 jaar bewaard.

Artikel 8. Slotbepaling

Dit klachtenreglement treedt in werking m.i.v. 1 september 2014. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft vóór 1 september 2014 heeft plaatsgevonden, behandeld met inachtneming van dit reglement. Dit klachtenreglement is onderdeel van de Algemene Leveringsvoorwaarden van Q&A Company. Deze zijn te vinden op de website www.qa-company.com.