

## **Klachtenregeling Qwintess N.V.**

Qwintess hecht aan tevreden relaties en werkt ook daarom doorlopend aan de verbetering van haar dienstverlening. Dus willen wij het graag weten als u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij nemen uw klachten zeer serieus en bij klachten zoeken we samen met u naar een oplossing. Wij verzekeren u dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van de prestaties van onze organisatie en maatregelen zullen nemen om herhaling te voorkomen. Wij waarderen het dat u uw klacht aan ons kenbaar wilt maken.

Hieronder vindt u onze klachtenregeling.

### **Artikel 1 Definitie van klacht**

- 1.1 Een klacht is elke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Qwintess en haar samenwerkingspartners.
- 1.2 Een anonieme klacht zullen wij intern registreren, maar niet behandelen als klacht op grond van deze regeling.

### **Artikel 2 Indienen van klacht**

- 2.1 De directie van Qwintess draagt de verantwoording voor de behandeling, registratie en publicatie van klachten. Een klacht wordt bij voorkeur gericht aan de directie. Indien een klacht bij een andere persoon binnen de organisatie wordt ingediend, zal deze persoon de klacht doorgeleiden naar de directie.
- 2.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht bevat ten minste de naam en contactgegevens van de klager, de datum van verzending, een omschrijving van de klacht en, indien van toepassing, de na(a)m(en) van de perso(o)n(en) tegen wie de klacht gericht is. U kunt gebruik maken van het klachtenformulier, dat als bijlage bij deze regeling is gevoegd. Het is daarnaast mogelijk uw klacht mondeling bij een ieder die werkzaam is bij onze organisatie te melden door aan die persoon uitdrukkelijk te verzoeken uw klacht op schrift te zetten.

### **Artikel 3 Afhandeling van klacht**

- 3.1 Elke klacht die conform artikel 2.2 door onze organisatie is ontvangen, wordt onder verantwoordelijkheid van de directie afgehandeld. Qwintess heeft een compliance officer aangesteld, die belast is met de registratie en de procedurele – en inhoudelijke toetsing van de klacht, alsook met het genereren van managementinformatie ter verbetering van de dienstverlening. Het staat ter discretie van de directie om de behandeling van de klacht in handen te geven van de compliance officer.
- 3.2 De compliance officer stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht door de directie aan de klager een ontvangstbevestiging met informatie over de procedure die zal worden gevolgd.
- 3.3 Binnen twee weken nadat de directie de klacht heeft ontvangen vindt overleg plaats met de klager ter inventarisatie van de klacht. Indien dit overleg reeds in een stadium voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, kan de directie besluiten dit overleg achterwege te laten. Behandeling van de klacht door bemiddeling is mogelijk.
- 3.4 De directie streeft ernaar elke klacht vlot op te lossen. Soms zal intern onderzoek en/of (aanvullend) overleg noodzakelijk zijn alvorens de klacht te kunnen oplossen. De directie zal haar beslissing ten aanzien van de klacht uiterlijk binnen vier weken, nadat de klacht door haar werd ontvangen, kenbaar maken aan de klager.
- 3.5 De klager ontvangt na afhandeling van de klacht een schriftelijke uiteenzetting van de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek en de conclusies die de directie daaruit heeft getrokken.

#### **Artikel 4      Vertrouwelijkheid gegevens**

- 4.1      Uw klacht wordt door onze compliance officer geregistreerd en bewaard met als enig doel deze informatie te gebruiken voor het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van Qwintess. De informatie zal voor geen ander doel worden ingezet en wordt als vertrouwelijke informatie behandeld.
- 4.2      Voor alle bij Qwintess werkzame personen die betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht geldt een geheimhoudingsplicht. Voor zover de klacht wordt opgenomen in een interne publicatie, zal de klacht geanonimiseerd worden.

#### **Artikel 5      Maatregelen**

- 5.1      De beslissing van de directie op een klacht wordt altijd ter kennis gebracht van de betrokken verantwoordelijke partner(s) en medewerker(s).
- 5.2      De directie is verantwoordelijk voor het doorvoeren van gepaste maatregelen, welke kunnen bestaan uit het aanpassen van instructies, opleiding of voorschriften, dan wel het opleggen van sancties.

#### **Artikel 6      Inwerkingtreding**

- 6.1      Deze klachtenregeling treedt in werking op 15 oktober 2019

## Bijlage bij Klachtenregeling - Klachtenformulier

Om uw klacht zorgvuldig te kunnen behandelen, willen wij u vriendelijk vragen dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. U kunt het formulier vervolgens richten aan:

VERTROUWELIJK  
Qwintess N.V.  
t.a.v. de heer J.A. van Leeuwen  
Jonckerweg 10  
2201 DZ Noordwijk

Of via e-mail aan [johan@qwintess.nl](mailto:johan@qwintess.nl)

Naam client:	
Contactpersoon:	
Adres:	
Postcode/plaats:	
E-mailadres:	

*Wat is de aard en omvang van hetgeen waarover u klaagt? Wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Heeft het zich een of meerdere keren voorgedaan?*

Omschrijving klacht(en):

*Indien relevant: als u al enig idee heeft over een mogelijke oplossing of een bepaalde reactie die u van ons wenst, welke zou dat dan zijn?*

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al (telefonisch) contact gehad over de klacht en, zo ja, met wie? Wat is daaruit gekomen?

Datum:

Handtekening: