



Klachtenreglement

Happel Company

Arabislaan 21
2555 DG Den Haag
070 - 220 22 99
info@happelcompany.nl

Registratie Kamer van Koophandel te Den Haag d.d. 01 september 2012 onder nummer 55918409.

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Happel Company, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door A.C.M. Happel, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.

Een klacht kan zowel betrekking hebben op de beiden vennoten als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Happel Company werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Happel Company hebben verricht.

Een klacht kan zowel schriftelijk al mondeling bij Happel Company worden ingediend.

De klager ontvangt binnen veertien dagen een bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht. In deze bevestiging is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft alsmede een korte samenvatting van de vervolprocedure.

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van de ingediende klacht geschiedt door de directeur van Happel Company. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur van Happel Company geschiedt de behandeling van de ingediende klacht door de directeur van Weustink&Partners.

Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klacht wordt binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.



happelcompany

zin in leven en werk

Indien klager meent dat de klacht niet naar behoren is opgelost, biedt Happel Company klager de mogelijkheid terug te vallen op het Klachtenreglement van NOLOC, vereniging voor loopbaan-professionals. Het betreffende dossier wordt binnen zes weken na indiening van de klacht bij Happel Company aan NOLOC overhandigd. De interne behandeling van de klacht door Happel Company is afgerond op het moment dat het betreffende dossier is overgedragen. Happel Company is verplicht zich na behandeling van een klacht aan de uitspraak van de onafhankelijke Raad van Klachtenbehandeling te houden. Deze volgt het Reglement van klachtenbehandeling.

Happel Company draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard, behandeling en uitkomst van de klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Indien dit in een opdracht c.q. overeenkomst besloten ligt, zal Happel Company voornoemde registratie conform overeengekomen opzet aan een opdrachtgever toezenden.

De klachtenregeling is opvraagbaar en beschikbaar op de website van Happel Company.

Opgemaakt te Delft, 1 september 2012.

A.C.M. Happel