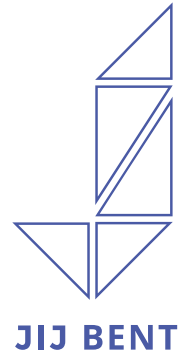


## KLACHTENREGELING JIJ BENT

Versie: 1.0

Datum: 19 juli 2019



- \* Vanzelfsprekend hopen wij dat u tevreden bent over de door ons verleende diensten. Mocht u echter toch een klacht hebben, kunt u deze deponeren bij [info@jijbent.com](mailto:info@jijbent.com), gericht aan Suzanne Witteveen of Femke Rood.
- \* Een klacht over verrichte werkzaamheden of een factuurbedrag dient binnen 30 dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, dan wel, indien opdrachtgever aantoont dat hij de tekortkoming redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken binnen dertig dagen na ontdekking van de tekortkoming, schriftelijk aan JIJ BENT kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.
- \* Uw klacht zal dan z.s.m. maar uiterlijk binnen 5 dagen bevestigd worden. Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.
- \* Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover JIJ BENT aan opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.
- \* Klachten worden binnen 30 dagen afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de partij hiervan binnen de termijn van 30 dagen in kennis gesteld onder vermelding van toelichting van reden voor uitstel. Tevens wordt hierbij een indicatie gegeven van de termijn waarbinnen JIJ BENT verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
- \* In geval van een terechte klacht heeft JIJ BENT de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht.
- \* Mocht u niet tevreden zijn met de afhandeling van uw klacht, kunt u in beroep gaan bij een onafhankelijke derde: het Tuchtcollege van de OOA, Orde voor Organsiatie Advies. De uitspraak van dit college is bindend voor JIJ BENT. Eventuele consequenties worden door JIJ BENT z.s.m. afgehandeld.
- \* Klachten en wijze van afhandeling worden binnen JIJ BENT geregistreerd voor een vastgestelde periode van 1 jaar.