

KLACHTENREGLEMENT HOOIJER ADVIES

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Hooijer Advies: Hooijer Advies, gevestigd te Grou, de Finnen 10;
- b) klacht: iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door Hooijer Advies;
- c) klager: diegene die een klacht indient bij Hooijer Advies

Artikel 2. Bevoegdheid tot indienen klacht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Hooijer Advies of één van diens medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Hooijer Advies.
2. Een klager die voornemens is een klacht in te dienen, neemt eerst contact op met degene die de gedraging heeft verricht. Indien dit contact niet tot een oplossing leidt, is de klager bevoegd een klacht conform dit reglement in te dienen.
3. Een gedraging van een medewerker wordt aangemerkt als een gedraging van Hooijer Advies voor zover deze gedraging aan Hooijer Advies kan worden toegerekend.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Artikel 3. Wijze van indienen en registreren klacht

1. Klager dient zijn klacht elektronisch; naar het e-mailadres: info@hooijeradvies.nl of per post; De Finnen 10, 9001 XW Grou, aan Hooijer Advies te zenden.
2. De klacht dient ten minste onderstaande gegevens te bevatten:
 - de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van klager;
 - datum van het ontstaan van de klacht;
 - de naam van de eventuele werknemer waarop de klacht betrekking heeft;
 - een korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
3. De klacht dient te worden ondertekend door klager en indien van toepassing te zijn voorzien van afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
4. Een klacht, die niet gedagtekend is, wordt geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling. Hooijer Advies registreert de klacht, waarbij wordt bijgehouden:
 - datum van binnenkomst;
 - datum van ontvangstbevestiging;
 - behandelaar van de klacht;
6. In een later stadium, zie ook artikel 9 wordt de uitkomst en de datum waarop de klacht is afgehandeld vermeld.

Artikel 4. Onafhankelijkheid

De klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker die zelf niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

De klager wordt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht door Hooijer Advies op de hoogte gesteld van ontvangst daarvan.

Artikel 6. Klacht niet in behandeling nemen

Hooijer Advies is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

- de klacht niet voldoet aan het in artikel 3 bepaalde;
- Hooijer Advies niet het onderwerp van de klacht is;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds in een eerdere ingediende klacht is behandeld;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan 12 maanden voor indiening van de klacht is verricht;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van de rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest.
- Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hier uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door Passus Advies B.V. van op de hoogte gesteld.

Artikel 7. Gelegenheid tot horen

Hooijer Advies kan besluiten dat zij de klager in de gelegenheid stelt de klacht mondeling toe te lichten. Indien Hooijer Advies over gaat tot het horen van klager zal Hooijer Advies daar een verslag van opstellen. Een kopie van dit verslag zal door Hooijer Advies aan klager worden gezonden.

Dit klachtenreglement is van toepassing/laatstelijk gewijzigd per 1 december 2025.