



Klachtenreglement

- De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij OBIN worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van OBIN als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van OBIN werkzaamheden ten behoeve van klanten van OBIN verrichten.
- De klager dient een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. De klager wordt in dit schrijven op de hoogte gesteld van de mogelijkheid tot escalatie bij de BPBI.
- OBIN draagt zorg voor een registratie van het aantal bij hem ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
- Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.
- Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en cliënt ontevreden is over het geboekte resultaat, is het mogelijk beroep aan te tekenen bij de Branchevereniging