

# Klachtenregeling



## Social Media Wijs

Versie geldig vanaf: 1 december 2020

---

### Doel van de klachtenregeling

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Deze klachtenregeling is van toepassing voor externe belanghebbenden (klanten).

### Artikel 1. Definities en toepasselijkheid

- 1.1 Social Media Wijs: de vennootschap onder firma, statutair gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 53102770.
- 1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan Social Media Wijs een opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van Diensten. Ook; deelnemer aan een training.
- 1.3 Diensten: alle activiteiten die Social Media Wijs uitvoert in opdracht van de Opdrachtgever. Hieronder valt zeker te verstaan doch niet uitsluitend: Advisering op het gebied van social media, alsmede trainingen en voorlichtingen.
- 1.4 Klacht: een schriftelijke melding (per brief of e-mail) door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van Social Media Wijs. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
- 1.5 Klager: iedereen die een niet anonieme klacht heeft ingediend.
- 1.6 Klachtveroorzaker: degene die, naar oordeel van de klager, de ontevredenheid met betrekking tot de dienst heeft veroorzaakt.
- 1.7 Klachtbehandelaar: de uitvoerend manager die verantwoordelijk is voor het afhandelen van de ingediende klacht.
- 1.8 Uitvoerend management: mw. Linda Vonhof, dhr. Thijs van de Reep

### Artikel 2. Procedure klacht beoordeling

- 2.1 Als een opdrachtgever ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan bespreekt hij dit allereerst met de klachtveroorzaker. Mocht dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de opdrachtgever gebruik maken van de klachtenregeling van Social Media Wijs.
- 2.2 De schriftelijke melding van de klacht dient te gebeuren door het invoeren van het klachtformulier (zie bijlage). Indien de klacht niet met behulp van dit formulier wordt ingediend, wordt de klager verzocht dit formulier alsnog in te vullen.
- 2.3 De schriftelijke melding van de klacht wordt door de ontvanger direct doorgestuurd naar het uitvoerend management.
- 2.4 De uitvoerend manager registreert de klacht in het klachtenregister en bevestigt ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen aan de klager.  
Indien de afgenomen dienst is uitgevoerd door één van de uitvoerende managers, zal de andere uitvoerende manager de klachtafhandeling voor zijn/haar rekening nemen.
- 2.5 De klachtbehandelaar neemt, indien nodig geacht, contact op met de klager voor aanvullende informatie met betrekking tot de klacht en voegt deze bij het klachtendossier.
- 2.6 Uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht wordt de klacht door de klachtbehandelaar besproken met de klachtveroorzaker (wederhoor). De reactie wordt toegevoegd aan het klachtendossier.
- 2.7 Indien noodzakelijk, kan de termijn van klachtbehandeling worden verlengd met nogmaals 2 weken. De klager wordt hiervan vooraf op de hoogte gesteld.
- 2.8 De klachtbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Het besluit wordt toegevoegd aan het klachtendossier.
- 2.9 Indien de klacht niet gegrond wordt geacht, stuurt de klachtbehandelaar binnen 1 week na het besluit een brief met het besluit en onderliggende argumentatie naar de klager.

### **Artikel 3. Procedure gegronde klacht**

- 3.1. Bij gegronde klachten worden compenserende maatregelen getroffen.
- 3.2. Afhankelijk van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doet de klachtbehandelaar een voorstel aan de klager. Dit kan zijn een correctie, genoegdoening of een vervangende dienst.
- 3.3. De behandelaar of behandelende commissie doet binnen twee weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de klager daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.
- 3.4. Indien de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtbehandelaar overwegen of een nieuw onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.
- 3.5. Mocht de klacht ook na een nieuw onderzoek en/of niet aanbod niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij onze jurist, mw. J. de Vries. Contact met onze jurist vindt plaats via Social Media Wijs. Het oordeel van deze jurist is voor Social Media Wijs bindend; eventuele consequenties worden snel afgehandeld.

### **Artikel 4. Preventieve maatregelen**

- 4.1. Het uitvoerend management bepaalt of er op basis van de klacht en het bijbehorende besluit maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.

### **Artikel 5. Rapportage en evaluatie**

- 5.1. De uit de klachtenregistratie voortvloeiende evaluatie wordt periodiek gerapporteerd en door het uitvoerend management geëvalueerd. Het uitvoerend management beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.
- 5.2. Iedere klachtdossier wordt na afhandeling van de klacht bewaard voor een termijn van 3 jaar.

### **Bijbehorend document bij de klachtenregeling**

Klachtformulier t.b.v. de indiener van een klacht.