



Klachtenprocedure

0.0
Stichting ZeroDotZero
Paviljoensgracht 20
2512 BP Den Haag

+31 (0)6 28 57 20 40
office@zerodotzero.net
www.zerodotzero.net

KvK
70314764

Begripsbepalingen

1.1 In de klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer.
- b. Klager: opdrachtgever.
- c. Aangeklaagde: ZeroDotZero of een uitvoerder namens ZeroDotZero, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. Opdrachtnemer: ZeroDotZero, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Den Haag onder nummer 70314764, gevestigd en kantoor houdende Paviljoensgracht 20, 2512 BP Den Haag.
- e. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met ZeroDotZero een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. Klachtencommissie: 2 ter zake deskundigen van ZeroDotZero.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

T.R.M. Castro (voorzitter)

H.J. Grievink (secretaris)

Indienen en behandelen van een klacht:

1. Via office@zerodotzero.net kan een schriftelijke klacht ingediend worden ter attentie van Voorzitter Klachtencommissie van ZeroDotZero.

Een onafhankelijke derde, in persoon: Amir Houieh, ziet toe op de naleving van de klachtenprocedure en wordt ingeschakeld wanneer klager en aangeklaagde niet tot overeenstemming komen. Deze beroepsinstantie is te bereiken via email: amir.houieh@gmail.com.

2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de voorzitter.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan ZeroDotZero en de uitvoerder van ZeroDotZero op wie de klacht betrekking heeft.
4. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
5. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

6. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
7. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
8. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
9. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klagen – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer een verzoek tot wederhoor door de klager niet wordt beantwoord binnen 7 werkdagen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
10. In geval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
11. De uitspraken van de beroepsinstantie zijn voor ZeroDotZero bindend.
12. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overig bevoegde organen.
13. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
14. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.
15. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 september 2018.