

# Klachtenreglement

## Toelichting op het klachtenreglement

Hieronder vindt u ons klachtenreglement. Tevens wordt per artikel een toelichting op het klachtenreglement gegeven. PUUR.nu streeft ernaar dat alles uit het klachtenreglement duidelijk en begrijpelijk is.

## Artikel 1 Algemene en begripsbepalingen

Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van PUUR.nu of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van PUUR.nu werkzaamheden ten behoeve van cliënten van PUUR.nu hebben verricht. PUUR.nu kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

Het klachtenreglement moet zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van PUUR.nu duidelijk zijn. Om deze reden is de klachtenprocedure van PUUR.nu neergelegd in een reglement, welk voor iedereen beschikbaar is.

1.1 Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet bescherming persoonsgegevens daaraan toekent.

Persoonsgegevens - Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

1.3 Verwerking van persoonsgegevens - Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens welke wordt gebruikt voor de uitoefening van de dienstverlening van PUUR.nu.

1.4 Klacht - Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van PUUR.nu of één van haar medewerkers.

1.5 Klager - Degene die een klacht indient.

1.6 Medewerker - Alle personen, werkzaam in de organisatie van PUUR.nu, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.

1.7 Cliënt - Een natuurlijke persoon waarvoor PUUR.nu van een opdrachtgever een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen.

1.8 Opdrachtgever - Een natuurlijke of rechtspersoon die aan PUUR.nu een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

1.9 Directie - De directie van PUUR.nu is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van PUUR.nu.

1.10 Derden - Alle ingehuurd en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van PUUR.nu.

1.11 Hoofdkantoor - De locatie waar de directie zetelt.

1.12 Adviescommissie - Commissie, met onafhankelijke leden, die niet direct betrokken is bij de behandeling van de klacht.

## Toelichting artikel 1 Algemene en begripsbepalingen

*Begonnen wordt met een aantal algemene onderwerpen. Zo wordt uitgelegd waarom PUUR.nu een klachtenreglement heeft gemaakt.*

*Het klachtenreglement is alleen van toepassing op klachten die bij PUUR.nu worden ingediend. Dit laat onverlet dat sommige medewerkers van PUUR.nu gehouden zijn aan een beroepscode. Deze beroepscode hebben soms eigen klachtenprocedures. Daar is dit klachtenreglement dus niet op van toepassing.*

*Tevens worden een aantal begrippen uitgelegd die veel in het klachtenreglement voorkomen.*

## Artikel 2 Omschrijving van een klacht

2.1 Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van PUUR.nu of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van PUUR.nu werkzaamheden ten behoeve van cliënten van PUUR.nu hebben verricht.

2.2 Indien anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de onvrede niet is opgelost, wordt verwezen naar het klachtenreglement.

2.3 Niet als klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:

- Ontevredenheid over de inhoud van het advies dat door PUUR.nu is uitgebracht. Indien dit het onderwerp van de klacht is, wordt verwezen naar de mogelijkheden van bezwaar en beroep;
- Klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid;
- Klachten betrekking hebbende op bindende beleidsregels en voorschriften;

# Klachtenreglement

## **Toelichting artikel 2 Omschrijving van de klacht**

*In dit artikel wordt aangegeven wat door PUUR.nu onder een klacht wordt verstaan. Hierbij wordt een zeer ruim begrip gebruikt, zodat heel veel uitingen van onvrede hieronder vallen. Die onvrede moet wel te maken hebben met een medewerker van PUUR.nu of iemand die voor PUUR.nu werkt.*

*Een uiting van onvrede kan eerst worden behandeld door daarover in gesprek te gaan. Blijft u ontevreden dan kunt u altijd een klacht indienen.*

*In lid 3 worden een aantal uitzonderingen gemaakt op het begrip klacht. Niet als klacht wordt gezien:*

- *Wanneer u het niet eens bent met de inhoud van een advies zoals die door een medewerker van PUUR.nu is gemaakt en naar de opdrachtgever wordt verstuurd. Bent u het niet eens met de inhoud van een advies dan kunt u geen klacht indienen. U kunt echter wel op een andere manier uw klacht kwijt. U kunt namelijk 'bezwaar aantekenen'. Dit betekent dat u een brief met uw klacht naar de opdrachtgever van PUUR.nu verstuurt. Deze zal dan uw klacht verder behandelen;*
- *Wanneer uw klacht betrekking heeft op een wet. In dat geval kunt u geen klacht indienen, want PUUR.nu moet de wet volgen;*
- *Wanneer uw klacht betrekking heeft op bindende beleidsregels en voorschriften. In dat geval kunt u geen klacht indienen, want PUUR.nu dient in dat geval die beleidsregels en voorschriften te volgen.*

## **Artikel 3 Het indienen van een klacht**

3.1 Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of in de brief het woord "klacht" voorkomt.

Ook mondelinge klachten worden volgens het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van PUUR.nu die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal echter wel aan de klager vragen zijn/haar klacht op schrift te stellen.

Bij het op schrift stellen van zijn/haar klacht, kan de klager hierbij ondersteuning vragen aan een PUUR.nu medewerker.

3.2 De klacht moet aan de volgende minimale eisen voldoen:

De klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden;

- De klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening;
- De klager dient aan te geven op welk PUUR.nu kantoor en tegen welke medewerker de klacht wordt ingediend;
- De klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
- De klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is.

3.3 Een klacht kan worden ingediend door eenieder die belang heeft bij de activiteiten van PUUR.nu.

3.4 Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling.

3.5 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.

3.6 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat de gedragingen of gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Doch de klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen.

3.7 Klachten dienen te worden ingediend bij de betreffende vestiging van PUUR.nu en te zijn gericht aan het management.

3.8 Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht onverwijld naar deze persoon door. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht niet aan de juiste persoon is gericht en doorgestuurd zal worden naar de juiste vertegenwoordiger. Hierbij zal melding worden gemaakt van de naam van de juiste vertegenwoordiger.

3.9 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.

3.10 De PUUR.nu medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of PUUR.nu als bedrijf, kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

## **Toelichting artikel 3 Het indienen van een klacht**

*Begonnen wordt met aan te geven dat het begrip 'klacht' ruim wordt uitgelegd door PUUR.nu. Zelfs wanneer u niet het woordje 'klacht' in de brief hebt gezet, maar uit de brief wel blijkt dat u ontevreden bent, kan de brief als klacht worden gezien. Ook wanneer u heeft gezegd dat u ontevreden bent, kan dit als een klacht worden gezien. In dat geval zal de medewerker van PUUR.nu aan u vragen om de klacht op papier te zetten.*

*In lid 2 wordt aangegeven waar de brief met uw klacht sowieso aan dient te voldoen:*

- *U dient uw naam en uw woonadres in de brief te vermelden. Dit stelt PUUR.nu in de gelegenheid een brief met een antwoord aan u te sturen;*

# Klachtenreglement

- U dient aan te geven op welke datum u de brief hebt geschreven;
- U dient in de brief aan te geven tegen welke medewerker van PUUR.nu de klacht is gericht.
- Tevens dient u in de brief aan te geven naar welke vestiging van PUUR.nu u de brief verzendt. In de regel zal dit de vestiging van PUUR.nu zijn waar u regelmatig bent geweest of het meeste contact mee heeft gehad;
- U dient in de brief aan te geven wanneer de situatie zich heeft voorgedaan waardoor u nu een brief met een klacht schrijft. Het 'wanneer' geeft u aan door een datum of een periode te noemen;
- U dient in de brief aan te geven wat zich ongeveer tussen u en de medewerker van PUUR.nu heeft afgespeeld waardoor u nu een brief met een klacht schrijft. Niet alleen cliënten van PUUR.nu, maar ook andere personen kunnen een klacht bij PUUR.nu in dienen. Deze personen dienen daar wel een belang bij te hebben en dienen dit ook aan te kunnen tonen. Heeft een persoon te weinig belang dan hoeft de klacht niet door PUUR.nu te worden behandeld. PUUR.nu hoeft een klacht ook niet in behandeling te nemen wanneer de naam en woonadres niet op de brief met de klacht zijn vermeld. U mag altijd een klacht indienen. De klacht hoeft echter niet door PUUR.nu te worden behandeld wanneer de situatie, waar u over klaagt, al meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

In lid 7 wordt aangegeven waar u uw brief naar toe dient te sturen. Dit is altijd een PUUR.nu vestiging. Meestal is dat de vestiging van PUUR.nu waar u regelmatig bent geweest of het meeste contact mee heeft gehad. Wanneer u een cliënt bent van PUUR.nu dan heeft u hoogstwaarschijnlijk brieven of iets dergelijks van PUUR.nu ontvangen. Op dit briefpapier staat het adres van de vestiging van PUUR.nu. Bent u geen cliënt van PUUR.nu of heeft u geen adres van PUUR.nu bij de hand, dan staat het adres in de telefoongids of op de website. U dient in de brief aan te geven dat de brief is bedoeld voor 'het management'.

Wanneer u per ongeluk toch de brief met de klacht naar de verkeerde vestiging of medewerker van PUUR.nu verstuurt, dan zorgt PUUR.nu ervoor dat de brief toch bij de juiste vestiging en de juiste medewerker terechtkomt.

U mag de hulp van iemand anders inschakelen bij het indienen van uw klacht. PUUR.nu kan dan wel vragen om een schriftelijke verklaring waarin staat dat u wenst dat die andere persoon u helpt. In deze schriftelijke verklaring dient de naam te staan van de persoon die u helpt en u dient uw handtekening op de verklaring te zetten. Ook PUUR.nu mag de hulp inschakelen van iemand die niet werkzaam is bij PUUR.nu.

## Artikel 4 De ontvangstbevestiging

4.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd.

4.2 De ontvangstbevestiging bevat:

- Een vermelding van de datum waarop de gedragingen of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- Een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van klacht naar verwachting zal zijn afgerond met een maximum van vier weken;
- De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden;
- Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

### Toelichting artikel 4 De ontvangstbevestiging

Wanneer u een brief met een klacht heeft ingediend dan ontvangt u daarvan binnen enkele dagen van PUUR.nu een bericht, de zogenaamde ontvangstbevestiging. In dit bericht staat in ieder geval dat wij uw brief met de klacht hebben ontvangen.

In lid 2 staat wat er allemaal in de ontvangstbevestiging staat:

- Er wordt aangegeven wanneer de situatie zich heeft voorgedaan waartegen u een klacht heeft ingediend. Het 'wanneer' wordt aangegeven met een datum of een periode;
- Er staat kort vermeld tegen welke situatie u een klacht heeft ingediend;
- Er wordt aangegeven wanneer PUUR.nu uw klacht heeft afgehandeld en wanneer u daar schriftelijk bericht van krijgt;
- Er wordt aangegeven, mocht u in de tussentijd nog vragen of opmerkingen hebben, naar wie u kunt bellen;
- Ook wordt aangegeven hoe de behandeling van de klacht ongeveer verder zal verlopen, bijvoorbeeld of de klacht bij de juiste vestiging is aangekomen en welke medewerker van PUUR.nu de klacht verder afhandelt.

PUUR.nu streeft ernaar om binnen vier weken een inhoudelijke reactie te geven op uw klacht.

# Klachtenreglement

## Artikel 5 De beantwoording van de klacht

5.1 De klacht wordt binnen een termijn van vier weken na indiening van de klacht afgehandeld.

5.2 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager daarvan binnen een termijn van vier weken schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding wat de reden is van het niet in behandeling nemen van de klacht.

5.3 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen 4 weken schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde tijd kan worden afgehandeld.

5.4 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

5.5 De beslissing op de klacht bevat:

- Een weergave van de klacht;
- Een weergave van de feiten zoals PUUR.nu deze ziet;
- Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- Een oordeel over de klacht;
- Een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

5.6 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager erop gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van PUUR.nu of beroep kunt aantekenen.

### **Toelichting artikel 5 De beantwoording van de klacht**

*De klacht wordt binnen zes weken door PUUR.nu behandeld, nadat de klacht is ingediend bij PUUR.nu. Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen dan ontvangt u daarover binnen vier weken een brief van PUUR.nu.*

*In deze brief wordt ook aangegeven waarom de klacht niet door PUUR.nu wordt behandeld.*

*Het kan voorkomen dat het PUUR.nu niet lukt om de in de ontvangstbevestiging aangegeven termijn, waarbinnen de klacht zou worden afgehandeld, te halen. In dat geval ontvangt u daarover binnen vier weken een brief van PUUR.nu. In deze brief wordt aangegeven binnen welke termijn uw klacht nu wel wordt afgehandeld. Ook wordt in de brief aangegeven waarom het PUUR.nu niet is gelukt om uw klacht binnen de eerste termijn te behandelen.*

*Indien PUUR.nu uw klacht heeft behandeld ontvangt u een brief van PUUR.nu waarin de beslissing op uw klacht wordt vermeld.*

*In het vijfde lid wordt aangegeven wat er allemaal in die brief van PUUR.nu staat:*

- *Uw klacht wordt kort beschreven;*
- *PUUR.nu geeft van haar kant aan hoe zij over de klacht denkt;*
- *PUUR.nu geeft aan of men het met de klacht eens is en zal dit ook in de brief uitleggen;*
- *Wanneer PUUR.nu zich kan vinden in uw klacht dan zal de term "gegrond" in de brief worden vermeld. Kan PUUR.nu zich niet vinden in uw klacht, dan wordt de term "ongegrond" in de brief vermeld.*
- *Wanneer PUUR.nu door uw klacht nog verdere maatregelen neemt dan zal dit eveneens in de brief worden aangegeven.*

*Indien PUUR.nu zich niet kan vinden in uw klacht en er dus de term "ongegrond" in de brief staat aangegeven, dan zal PUUR.nu u er in die brief ook op wijzen dat u met uw klacht naar de opdrachtgever van PUUR.nu kan gaan of beroep kunt aantekenen via de Geschillenregeling.*

## Artikel 6 De behandeling van een klacht

6.1 In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.

- Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een vestiging, dan wordt de klacht behandeld door de vestigingsmanager van de betreffende vestiging;
- Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een afdeling van het hoofdkantoor, dan is het hoofd van deze afdeling bevoegd de klacht af te handelen;
- Wanneer een klacht betrekking heeft op een gedraging van één van de eerdergenoemde functionarissen zelf, dan zijn de superieuren van deze functionarissen de aangewezen persoon om de klacht te behandelen;
- Indien de vestigingsmanager van de betreffende vestiging respectievelijk het hoofd van de betreffende afdeling of diens superieuren te nauw betrokken is/zijn bij het afhandelen van een klacht, dan zal een adviescommissie benoemd worden die wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter of zal de klacht worden afgehandeld door een door de directie aangewezen managementvertegenwoordiger.

6.2 Iedere klacht zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere PUUR.nu medewerker gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst tussen PUUR.nu en haar medewerkers of de

# Klachtenreglement

geheimhoudingsplicht waar iedere werknemer van derden, die voor PUUR.nu werkzaamheden verricht, aan gehouden is volgens de contractuele overeenkomst.

## **Toelichting artikel 6 De behandeling van een klacht**

*In het eerste lid wordt aangegeven wie er bij PUUR.nu een klacht in behandeling mogen nemen:*

- *Heeft uw klacht te maken met een situatie van een (medewerker van een) vestiging van PUUR.nu, dan wordt de klacht afgehandeld door de vestigingsmanager van die vestiging;*
- *Heeft uw klacht te maken met een situatie, een medewerker of een afdeling van het hoofdkantoor van PUUR.nu te Nijmegen, dan wordt de klacht afgehandeld door het hoofd van die afdeling;*
- *Heeft uw klacht te maken met een situatie waarbij de vestigingsmanager of het hoofd van de afdeling van het hoofdkantoor betrokken is, dan wordt de klacht afgehandeld door de leidinggevende van die persoon;*
- *Wanneer de leidinggevende van de vestigingsmanager of het hoofd van de afdeling bij de klacht betrokken is, of zich teveel betrokken voelt, dan kan PUUR.nu een aparte adviescommissie instellen. De directie van PUUR.nu benoemt dan een onafhankelijke voorzitter. De klacht kan ook worden afgehandeld doordat de directie van PUUR.nu een andere persoon binnen PUUR.nu aanwijst die de klacht verder afhandelt.*

*Alle medewerkers van PUUR.nu hebben een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht staat in de arbeidsovereenkomst tussen PUUR.nu en haar medewerkers. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor medewerkers die niet bij PUUR.nu in dienst zijn, maar wel werkzaamheden voor PUUR.nu uitvoeren. Bij de afhandeling van uw klacht moet wel rekening worden gehouden met deze geheimhoudingsplicht.*

## **Artikel 7 Het inzien van stukken en het horen van de klager.**

7.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

7.2 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.

7.3 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.

7.4 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze toe te lichten, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

7.5 Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gestuurd.

7.6 Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt welke naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gestuurd. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

## **Toelichting artikel 7 Het inzien van stukken en het horen van de klager**

*Wanneer u een klacht heeft ingediend dan kunt u aan PUUR.nu vragen om de stukken in te zien die met die klacht te maken hebben. Tevens kunt u bij PUUR.nu een verzoek indienen om uw klacht nader toe te lichten.*

*Ook kan PUUR.nu u verzoeken uw klacht nader toe te lichten. PUUR.nu zal u altijd vragen uw klacht nader toe te lichten, indien PUUR.nu en u heel verschillend denken over de klacht.*

*Indien PUUR.nu u verzoekt uw klacht nogmaals nader toe te lichten, dan zal PUUR.nu die uitleg op papier zetten. U krijgt dit verslag op papier toegestuurd. Ook de medewerker van PUUR.nu waartegen uw klacht is gericht ontvangt dit verslag.*

*Indien uw klacht is gericht tegen een medewerker van PUUR.nu mag ook deze persoon een toelichting geven. Ook hiervan wordt een verslag gemaakt door PUUR.nu. Dit verslag wordt zowel naar u als naar de betreffende medewerker van PUUR.nu verstuurd.*

## **Artikel 8 De rapportage over de klachten.**

8.1 Iedere maand ontvangt de directie van PUUR.nu een rapportage over de behandeling van klachten.

8.2 De opdrachtgever van PUUR.nu ontvangt eens per kwartaal een rapportage over de behandeling van klachten van haar cliënten.

De rapportage aan de opdrachtgever dient de volgende informatie te bevatten:

- Het aantal ontvangen klachten;
- De aard van de klachten;
- Het aantal gegronde klachten;
- Het aantal ongegronde klachten, onder vermelding van de redenen en verklaringen;
- De getroffen maatregelen op de klachten.

8.3 Klachten worden minimaal 1 jaar en maximaal 7 jaar bewaard.

# Klachtenreglement

## **Toelichting artikel 8 De rapportage over de klachten**

*Alle vestigingen en afdelingen van het hoofdkantoor van PUUR.nu dienen maandelijks een overzicht van de klachten te overleggen aan de directie van PUUR.nu.*

*Opdrachtgevers van PUUR.nu ontvangen vier keer per jaar een overzicht van de afhandeling van klachten. Een opdrachtgever ontvangt alleen een overzicht van die klachten die betrekking hebben op cliënten die bij die opdrachtgever horen.*

*In dit overzicht aan de opdrachtgevers van PUUR.nu worden de volgende zaken vermeld:*

- Het aantal ontvangen klachten;*
- De inhoud van de klachten;*
- Het aantal gegronde klachten, oftewel het aantal klachten waar PUUR.nu het met u eens is;*
- Het aantal ongegronde klachten, oftewel het aantal klachten waar PUUR.nu het niet met u eens is. Hierbij wordt ook aangegeven waarom PUUR.nu het niet met u eens is;*
- De maatregelen die PUUR.nu heeft genomen als gevolg van de klachten.*

*Klachten worden minimaal 1 jaar, maar maximaal 7 jaar bewaard ten behoeve van eventuele vervolgpcedures.*

## **Artikel 9 Geschillenregeling**

9.1 Is klager het niet eens met de geboden oplossing van de klacht, dan kan klager beroep indienen bij het onafhankelijke Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam.

9.2 Het oordeel van het Nederlands Arbitrage Instituut is bindend. PUUR.nu zal zorgdragen voor snelle afhandeling van eventuele consequenties.

## **Toelichting artikel 9 Geschillenregeling**

*Het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI) is een, al in 1949 opgerichte, stichting die volledig onafhankelijk en onpartijdig arbitrages, bindendadviesprocedures en mediations administreert. Het NAI heeft geen enkel winstoogmerk. De rechtsverhouding tussen arbiters en partijen, tussen arbiters en het NAI en tussen het NAI en partijen wordt beheerst door Nederlands recht.*

*Het NAI als algemeen arbitrage-instituut biedt één loket voor geschillen die voortvloeien uit de meest uiteenlopende overeenkomsten. Voor al die verschillende geschillen staan honderden gespecialiseerde en ervaren NAI arbiters, bindend adviseurs en mediators klaar om wanneer het nodig is geschillen op basis van de NAI reglementen te beslechten en op te lossen.*

*PUUR.nu conformeert zich aan het besluit van NAI en zal zorgdragen voor snelle afhandeling van eventuele consequenties.*

## **Artikel 10 Slotbepalingen**

10.1 Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.

10.2 Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de directie.

10.3 Het reglement is per 17 mei 2004 in werking getreden. Het reglement is bij PUUR.nu in te zien en op onze website. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen.

## **Toelichting artikel 10 Slotbepalingen**

*In deze bepaling komen een aantal afsluitende onderwerpen aan de orde.*

*In lid 1 wordt aangegeven dat het klachtenreglement in principe blijft bestaan en u er dus altijd een beroep op kunt doen. Het klachtenreglement kan wel worden aangepast. Dit moet goedgekeurd worden door de directie van PUUR.nu.*

*Het laatste lid geeft aan per wanneer het klachtenreglement in werking is getreden. Dit is per mei 2004. Verder wordt aangegeven dat u het klachtenreglement kunt inzien op het hoofdkantoor van PUUR.nu te Nijmegen of op onze website [www.puur.nu](http://www.puur.nu). Indien u dat wenst, kunt u het klachtenreglement ook meenemen.*

Contactgegevens:

PUUR.nu

Javastraat 68

6524 MG Nijmegen

T 024-8442072

E [info@puur.nu](mailto:info@puur.nu)

W [www.puur.nu](http://www.puur.nu)