

## Klachtenregeling IF Technology B.V

### Artikel 1 Klacht

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van de klant over IF Technology of diens werknemer(s) (hierna: betrokkene(n)) over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst of de kwaliteit van de dienstverlening.

### Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen IF Technology en de opdrachtgever.
2. Iedere klacht gericht aan IF Technology of diens medewerkers, wordt afgehandeld volgens deze klachtenregeling.

### Artikel 3 Doelstellingen

Doel van deze klachtenregeling is:

- a. het signaleren van ontevredenheid en/of klachten over de dienstverlening of de uitvoering van de overeenkomst en het onderlinge en op constructieve wijze afhandelen daarvan binnen redelijke termijn;
- b. het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van een goede klachtbehandeling;
- c. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen;
- d. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

### Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de website [www.iftechnology.nl](http://www.iftechnology.nl). Tevens wordt de klant vóór het aangaan van de overeenkomst erop gewezen dat IF Technology een klachtenregeling hanteert die van toepassing is op de dienstverlening.

### Artikel 5 Klachtbehandeling

1. Iedere klacht wordt na ontvangst in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en het onderwerp daarvan. De klacht kan indien gewenst in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris stelt de betrokkene(n) bij IF Technology in kennis van de klacht, en stelt indien nodig de klant en de betrokkene(n) in de gelegenheid om een toelichting te geven.
4. Klant en betrokkene(n) zullen zich inspannen om gezamenlijk tot een oplossing te komen, eventueel met tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een redelijke termijn van acht weken na ontvangst van de klacht. Wordt van deze termijn afgeweken, dan laat de klachtenfunctionaris dit aan de klant weten met opgave van redenen. Daarbij vermeldt de klachtenfunctionaris een nieuwe termijn, waarbinnen de klacht zal worden beoordeeld.
6. De klachtenfunctionaris stelt de klant en de betrokkene(n) schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht en kan daarbij aanbevelingen doen.
7. Wanneer de klacht voor de klant naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail aan klant en betrokkene(n) onder vermelding van de wijze van afhandeling van de klacht. Vervolgens wordt deze bevestiging gerapporteerd in het klachtdossier.

**Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en de betrokkene(n) over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klant is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

**Artikel 7 Verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De betrokkene houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over zijn of haar contact met de klant en over een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klant op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij en rapporteert ontvangst, voortgang, wijze van afhandeling en sluiting van de klacht.

**Artikel 8 Evaluatie**

1. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van klachten en doet zo nodig aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en/of ter verbetering van de interne klachtprocedure.
2. Tenminste eenmaal per jaar worden eventuele verslagen en aanbevelingen naar aanleiding van klachten binnen het managementteam en/of directie besproken.