



## Klachtenprotocol

*Versie 1.0 - 27-11-2020*

Het klachtenprotocol van Brainstud beschrijft op welke wijze klachten over onze producten en dienstverlening worden behandeld. Het protocol moet ertoe leiden dat een klacht, binnen een termijn van 20 werkdagen na ontvangst van de klacht, op vertrouwelijke en zorgvuldige wijze is afgehandeld. Het klachtenprotocol kent de volgende doelstellingen:

- Het op een gestructureerde en uniforme wijze behandelen van de klachten;
- Het bevorderen van de kwaliteit van dienstverlening door Brainstud.

### 1. Indiening van klachten

- Er kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij Brainstud over de dienstverlening.
- Een schriftelijk ingediende klacht bevat tenminste:
  - De naam en bedrijfsnaam van de indiener;
  - Een omschrijving van waartegen de klacht is gericht.

### 2. Behandeling van klachten

- Brainstud draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van schriftelijke klachten.
- De behandeling vindt plaats volgens de vastgestelde klachtenprocedure.

### 3. Procedure schriftelijk ingediende klachten

- Klachten kunnen gemaïld worden naar [info@brainstud.nl](mailto:info@brainstud.nl). Vanuit daar worden ze doorgezet naar de algemeen- en commercieel directeur.
- De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk (per e-mail) bevestigd door algemeen- of commercieel directeur. Hierin wordt de procedure en de verwachte behandelingsduur van de klacht vermeld.
- De algemeen- en/of commercieel directeur neemt kennis van de klacht en verricht, indien nodig, intern onderzoek. De algemeen- en/of commercieel directeur nemen tijdens dit onderzoek, waar nodig, contact op met de betrokkene(n). De klacht wordt in dit geval doorgestuurd naar deze betrokkene(n).



- De algemeen- en/of commercieel directeur neemt schriftelijk (per mail) contact op met de indiener van de klacht voor een inhoudelijke toelichting op de klacht, waar eventueel de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en eventuele conclusies worden beschreven.
- Brainstud streeft ernaar een klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van 20 werkdagen af te handelen.

#### **4. Registratie**

- De algemeen en commercieel directeur dragen zorg voor registratie van de ingediende klachten en slaan deze op in de e-mail inbox. Daarbij worden de volgende gegevens opgenomen:
  - datum ontvangst;
  - datum verzonden formele reactie;
  - reactietermijn inhoudelijke reactie;
  - de gevoerde correspondentie;
  - is de klacht toegewezen of afgewezen.
- De algemeen en commercieel directeur stellen jaarlijks een klachtenrapportage op.

#### **5. Bezwaar of beroep**

- Bij een verschil van mening over de juistheid van de klachtenafhandeling, kan binnen zes weken na toezending een bezwaar of beroep worden ingediend. Het klachtendossier wordt dan ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijke deskkundige (<https://www.sgoa.eu/>).