

Klachtenregeling Nova Groep

Artikel 1. Algemene bepalingen

- 1.1 Nova Groep is een familiebedrijf dat bestaat uit een keten van samenwerkende zusterbedrijven. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle entiteiten binnen Nova Groep, waaronder Credit Care B.V., Nova Incasso B.V. Nova Legal B.V. en AVON Apps (hierna verder gezamenlijk te noemen: Nova Groep).
- 1.2 Bij Nova Groep hechten we waarde aan duidelijkheid en transparantie en vinden we een klachtenregeling passend om zo klachten op een passende wijze op te lossen en eventueel onze dienstverlening te verbeteren. Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over (een aspect van) onze dienstverlening.
- 1.3 Nova Groep is van mening dat een ieder het recht heeft op om over de wijze waarop Nova Groep zich in de uitoefening van haar werkzaamheden jegens een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Nova Groep. Een gedraging van een persoon die werkzaam is bij Nova Groep wordt aangemerkt als gedraging van Nova Groep.

Artikel 2. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de zaakbehandelaar of de hoogte van de declaratie.

Klager

De opdrachtgever/cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenfunctionaris

De persoon aan wie de behandeling van de klacht intern is overgedragen.

Klachtenregeling

Onderhavig document; de schriftelijke weergave van de door Nova Groep gehanteerde klachtenregeling.

Artikel 3. Toepassingsbereik

- 3.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen één van de entiteiten van Nova Groep en de cliënt.
- 3.2 Iedere werknemer van Nova Groep draagt zorg voor klachtafhandeling conform de onderhavige klachtenregeling.
- 3.3 Deze klachtenregeling is openbaar kenbaar gemaakt door Nova Groep.

Artikel 4. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a) het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers en cliënten binnen een redelijke termijn af te handelen;
- b) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van opdrachtgevers en cliënten vast te stellen;
- c) het behoud en het verbeteren van bestaande relaties door een correcte wijze van klachtenbehandeling;
- d) het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en de analyse hiervan.

Artikel 5. Het indienen van een klacht

5.1 Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend via de e-mail klachten@novagroep.nl.

5.2 Indien een cliënt Nova Groep benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw H.K. Berghuis, de klachtenfunctionaris bij Nova Groep.

5.3 De klachtenfunctionaris bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat de klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een reactie zal ontvangen. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, dan wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd met vermelding van de reden van de vertraging, alsmede de termijn waarbinnen er wel zal worden gereageerd.

5.4 Een klacht kan slechts worden ingediend tegen één persoon. Als een klacht betrekking heeft op meerdere personen, zullen deze als afzonderlijke klachten worden behandeld.

5.5 Een klacht dient te worden ingediend binnen vier weken nadat de klager bekend is geworden of had kunnen zijn met de klacht en de daaraan ten grondslag liggende feiten.

5.6 Nova Groep is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:

- a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
- b) die langer dan twee maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.

Artikel 6. De behandeling van een klacht

6.1 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de klacht en zal zowel klager als degene over wie is geklaagd om een toelichting op de klacht te geven. Hierbij zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen.

6.2 De klachtenfunctionaris probeert samen met de klager en degene over wie is geklaagd tot een oplossing te komen.

6.3 De klachtenfunctionaris bespreekt indien nodig de klacht met de directie van Nova Groep.

6.4 De klachtenfunctionaris zal naar aanleiding van voornoemde punten een oordeel over de gegrondheid van de klacht innemen en al dan niet aanbevelingen hieruit opmaken.

6.5 De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht af en zal de klager hiervan schriftelijk op de hoogte brengen van de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen omtrent de klacht.

Artikel 7. Geen beroep

7.1 Tegen een beslissing van Nova Groep inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Nova Groep (zie artikel 1.3) kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 8. Het klachtendossier

8.1 De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

8.2 De klachtenfunctionaris legt de volgende gegevens met betrekking tot de klacht in het klachtendossier vast:

- a. De NAW-gegevens van degene die een klacht heeft ingediend;
- b. De datum waarop de klacht is ingediend;
- c. Een omschrijving van de klacht;
- d. De datum van binnenkomst en de wijze van afhandeling van de klacht;
- e. De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- f. De status van de klacht: in behandeling of afgehandeld.

8.3 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp en de wijze van behandeling van de klacht.

Artikel 9. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

9.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de behandeling van de klacht geheimhouding in acht.

9.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.