

## Klachtenreglement **Jan Ritzema • EU 2025**

1. Klachten dienen schriftelijk door de cliënt/ klager worden ingediend en dienen zo helder en duidelijk mogelijk te worden beschreven. Hierin zijn datum en de feitelijke omschrijving van het incident van belang.
2. De klager krijgt een schriftelijke bevestiging van de klacht.
3. Een klacht dient uiterlijk 3 maanden na het incident te worden ingediend. Na het verstrijken van deze termijn, hoeft de klacht niet te worden behandeld.
4. Bij het niet behandelen van de klacht wordt binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld.
5. De klacht wordt binnen 4 weken behandeld.
6. Indien de omstandigheden dat nodig en/of wenselijk maken zal **Jan Ritzema • EU** een derde partij verzoeken om onafhankelijk onderzoek te doen naar de gronden van de klacht.
7. **Jan Ritzema • EU** stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek en stelt de klager op de hoogte van de eventueel te nemen of genomen maatregelen.

