



In dit reglement wordt verstaan onder:

- Adee bv: de besloten vennootschap Adee bv die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op advisering over personen op het gebied van arbeidsongeschiktheid, letselschade en re-integratie. Adee bv is gevestigd Darwinstraat 29B, 6718 XR te Ede;
- de directie: de dagelijkse directie van Adee bv;
- de medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Adee bv;
- de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde;
- Kifid : Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Artikel 1

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Adee bv of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Adee bv, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij Adee bv.

Artikel 2

Adee bv draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. Mondeling ingediende klachten worden na schriftelijke bevestiging van de klager in behandeling genomen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 3

De directie is belast met de behandeling van klachten. Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de leden van de directie of betreft, handelt de directie, exclusief het betreffende directielid van Adee bv de klachten af.

Artikel 4

Ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de indiener;
- dagtekening van de klacht;
- korte omschrijving van de klacht;
- ondertekening.

Artikel 5

Indien een klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling vereist is, dient de klager voor een vertaling zorg te dragen.

Artikel 6

Zodra Adee bv naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 7

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden. De ontvangstbevestiging bevat informatie over:

- wat de klachtenbehandeling behelst;
- een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- de naam van een contactpersoon.



Artikel 8

Adee bv is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een al eerder ingediende klacht, die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 7.

Adee bv is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Adee bv maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

Adee bv is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft / hebben plaatsgevonden.

Adee bv is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie of Klachteninstituut Financiële Dienstverlening onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.

Adee bv is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedragingen deel uitmaken van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden.

Adee bv stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door Adee bv bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch.

Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Adee bv bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Adee bv wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Adee bv kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.

De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan Adee bv besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 10

Adee bv handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af.

Adee bv kan de afhandelingstermijn met ten hoogste vier weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijke mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.



Artikel 11

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van Adee bv te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Adee bv de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 12

Adee bv stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die Adee bv daaraan verbindt.

Hierbij komt naar voren:

- de weergave van de klachten;
- de weergave van de feiten zoals Adee ze ziet;
- inname standpunt en oordeel over de klacht.

Artikel 13

Adee bv draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Artikel 14

De directie evalueert 1x per kwartaal de klachten ten behoeve van de aansturing van de organisatie.

Artikel 15

Dit reglement treedt in werking op 26 januari 2006.

Het reglement van 26 januari 2006 is op 27 juli 2007 aangepast in verband met de overgang van het KIV naar het Kifid.

Het reglement van 26 januari 2006 is op 28 december 2010 aangepast in verband met verhuizing van Adee.

Artikel 16

Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement Adee bv'.