

# KLACHTENREGLEMENT

## Imogen Productions 2019-heden



Imogen Productions vindt het erg belangrijk dat haar opdrachtgevers en hun medewerkers tevreden zijn over onze dienstverlening. Indien u ontevreden bent over de wijze waarop u behandeld bent door de medewerkers van Imogen Productions of de door ons ingehuurd deskundigen, kunt u bij ons een klacht indienen.

Het indienen van een klacht is procedureel vastgelegd. De procedure voor het indienen van uw klacht en de afhandeling van uw klacht door Imogen Productions staat hieronder beschreven. Imogen Productions garandeert u dat uw klacht serieus wordt genomen en zal uw klacht altijd vertrouwelijk behandelen.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

Indien u (opdrachtgever en of medewerker) van mening bent dat de betrouwbaarheid, deskundigheid, klantvriendelijkheid, invoelend vermogen, snelheid, toegankelijkheid of zorgvuldigheid van onze dienstverlening of van de begeleidende adviseurs en deskundigen niet overeenkomt met wat met u is afgesproken of met wat u redelijkerwijs kon verwachten, kunt u een klacht indienen.

Imogen Productions begeleidt bedrijven en particulieren die een juridisch vraagstuk hebben. Daarbij benadert Imogen Productions haar klanten op een respectvolle wijze. Tegelijkertijd is onze inzet altijd recht door zee en deze kan soms confronterend zijn. Dit kan leiden tot (emotionele) frictie tussen ons begeleidend adviseur/deskundige en de opdrachtgever. Alleen wanneer daarbij naar uw mening wordt afgeweken van de bovengenoemde uitgangspunten kunt u een klacht indienen.

### Vereisten voor het indienen van een klacht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk ingediend worden via het daarvoor bestemde klachtenformulier. Dit formulier kunt u opvragen bij Imogen Productions. Alleen volledig ingevulde klachtenformulieren worden in behandeling genomen.

### Afhandeling van uw klacht door Imogen Productions

- De ontvangst van uw klacht wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk bevestigd door de directie van Imogen Productions.
- Indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt u hier binnen 6 weken na ontvangst van de klacht over geïnformeerd.
- Uw klacht wordt binnen een termijn van vier weken na indiening van de klacht afgehandeld.
- De klacht zal worden behandeld door een onafhankelijke deskundige.

### Rapportage van uw klacht door Imogen Productions

Opdrachtgevers van Imogen Productions ontvangen jaarlijks een overzicht van de afhandeling van klachten. De opdrachtgever ontvangt enkel een overzicht van die klachten die betrekking hebben op hem/haar.

### Slotbepaling

De directie van Imogen Productions heeft deze regeling per 1 november 2019 opnieuw vastgesteld. Deze regeling kan, met inachtneming van de betreffende voorschriften, alleen door de directie worden gewijzigd. Bent u toch nog niet tevreden of bent u het niet eens met het besluit of met de afhandeling van uw klacht door Imogen Productions, dan kunt u dit aangeven bij de directie. Imogen Productions zal dan een ander onafhankelijk persoon inschakelen om uw klacht te behandelen.