KLACHTENREGELING LIDER

Lider, gevestigd en kantoorhoudende te Rijnzathe 4, 3454 PV Utrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98759027, BTW-identificatienummer NL868631164B01.

Lider hecht grote waarde aan een goede relatie met haar klanten en aan een zorgvuldige uitvoering van haar dienstverlening. Mocht je toch niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag, zodat wij de gelegenheid krijgen dit op te lossen en onze dienstverlening te verbeteren. Deze klachtenregeling beschrijft hoe Lider met klachten omgaat, en geeft nadere uitvoering aan artikel 16 van de algemene voorwaarden van Lider.

Inhoudsopgave

1. Doel en toepassingsbereik....1
2. Wat verstaan wij onder een klacht?....1
3. Hoe dien je een klacht in?....1
4. Ontvangstbevestiging....2
5. Behandeling van de klacht....2
6. Reactietermijn en uitkomst....2
7. Registratie van klachten....2
8. Wijzigingen van deze klachtenregeling....2

1. Doel en toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle klachten van klanten over de dienstverlening van Lider, waaronder begrepen klachten over de wijze van uitvoering van de werkzaamheden, de communicatie, de facturatie, en de bejegening door Lider, haar vennoten, medewerkers of stagiairs.

Deze klachtenregeling vormt het separate klachtenreglement zoals bedoeld in artikel 16 van de algemene voorwaarden van Lider, en prevaleert op grond daarvan boven het bepaalde in dat artikel.

2. Wat verstaan wij onder een klacht?

Onder een klacht verstaan wij iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de dienstverlening van Lider, die niet slechts een enkele vraag, verzoek om informatie, of opmerking van ondergeschikt belang betreft.

3. Hoe dien je een klacht in?

Je kunt een klacht schriftelijk indienen via info@lider.nl of via WhatsApp (085 333 23 37). Wij vragen je daarbij in ieder geval het volgende te vermelden:

- Je naam en contactgegevens;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- Indien van toepassing: op welke dienst, factuur of contactmoment de klacht betrekking heeft.

Een klacht dient te worden ingediend binnen dertig (30) dagen nadat je de gebeurtenis die aanleiding heeft gegeven tot de klacht hebt geconstateerd, dan wel redelijkerwijs had kunnen constateren, overeenkomstig artikel 16 van de algemene voorwaarden van Lider.

4. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van je klacht sturen wij je binnen tien (10) werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven wie de klacht in behandeling neemt en binnen welke termijn je een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

5. Behandeling van de klacht

Klachten worden bij Lider op een zorgvuldige en onafhankelijke wijze behandeld. Hiervoor hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- Een klacht die geen betrekking heeft op het handelen van een vennoot, wordt behandeld door de vennoot die de klant primair bedient, of bij afwezigheid door de andere vennoot.
- Een klacht die betrekking heeft op het handelen van een vennoot, wordt niet door de betrokken vennoot zelf behandeld, maar door de andere vennoot, die de klacht als onafhankelijke tweede lezer beoordeelt voordat een definitieve reactie aan de klant wordt gegeven.
- Een klacht die betrekking heeft op het handelen van eventuele medewerkers of stagiairs van Lider, wordt niet door de betrokken medewerker of stagiair zelf behandeld, maar door een van de vennoten, de heer Emincan Tahir Yildiz of de heer Ömer Faruk Toklu.

6. Reactietermijn en uitkomst

Lider reageert binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk. Indien een zorgvuldige beoordeling van de klacht een langere termijn vergt, word je hierover binnen die termijn schriftelijk geïnformeerd, onder vermelding van een nieuwe termijn waarbinnen alsnog inhoudelijk zal worden gereageerd.

De inhoudelijke reactie bevat een gemotiveerd oordeel over de klacht en, indien de klacht (deels) gegrond wordt bevonden, een voorstel voor een passende oplossing. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van de klant jegens Lider niet op.

7. Registratie van klachten

Lider houdt een intern klachtenregister bij, waarin per klacht in ieder geval wordt vastgelegd: de datum van ontvangst, de naam van de klant, de aard van de klacht, wie de klacht heeft behandeld, de wijze van afhandeling, en de datum van afronding.

Dit register stelt Lider in staat terugkerende knelpunten in de dienstverlening te signaleren en haar dienstverlening waar nodig te verbeteren. Gegevens in het klachtenregister worden bewaard gedurende twee (2) jaar na afhandeling van de klacht, aansluitend bij de vervaltermijn genoemd in artikel 9 lid 7 van de algemene voorwaarden van Lider.

8. Wijzigingen van deze klachtenregeling

Lider behoudt zich het recht voor deze klachtenregeling te wijzigen. De meest actuele versie van deze klachtenregeling is steeds te raadplegen op www.lider.nl.

Utrecht, 24 oktober 2026.