



# **Joey Velberg | Young Master**

*Complaints procedure*

Joey Velberg | Young Master  
The Hague  
hello@joeyvelberg.com  
www.joeyvelberg.com

KVK 67924484  
BTW NL002266583B23  
NL21 TRIO 0338 6451 87  
BIC TRIONL2U



## Table of contents

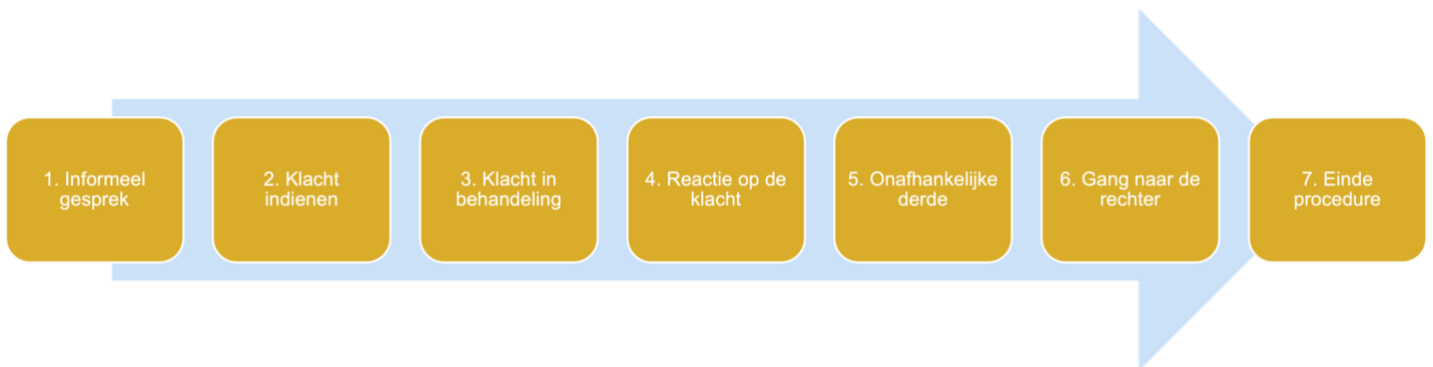
<b>Klachtenprocedure – NL</b> .....	3
1. Informeel gesprek.....	3
2. Klacht indienen.....	3
3. Klacht in behandeling.....	4
4. Reactie op de klacht.....	4
5. Onafhankelijke derde.....	4
6. Gang naar de rechter.....	4
7. Einde procedure.....	4
<b>Complaints procedure – ENG</b> .....	5
1. Informal conversation.....	5
2. Submitting complaint.....	5
3. Processing complaint.....	6
4. Reaction to complaint.....	6
5. Independent party.....	6
6. Court.....	6
7. End of procedure.....	6



# Klachtenprocedure – NL

Ik ga uit van het goede, maar bereid me voor op het slechtste. Het kan gebeuren dat er iets fout gaat. Een goede klachtenprocedure kan een bedrijf maken of breken. In de basis vind ik dat ik elke klacht serieus moet nemen. Mocht er een klacht worden ingediend, dan zie ik het als mijn verantwoordelijkheid om daar zorgvuldig mee om te gaan en er iets van te leren. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Hieronder zie je een schematische weergave van mijn klachtenprocedure, die bestaat uit hoofdzakelijk zeven stappen. Onder de afbeelding zal ik iedere stap toelichten.



## 1. Informeel gesprek

Het grondbeginsel van mijn klachtenprocedure is dat cliënt en ik er samen proberen uit te komen. Daarom is de eerste stap een informeel gesprek. Hierin kan de cliënt aangeven wat er in diens ogen niet goed is gegaan.

## 2. Klacht indienen

Mocht dat gesprek in de ogen van cliënt niet goed zijn verlopen, dan kan diegene formeel een klacht indienen. Dit dient schriftelijk te gebeuren, per email naar [hello@joeyvelberg.com](mailto:hello@joeyvelberg.com)

In dit bericht dienen de volgende gegevens te staan:

### *Persoonsgegevens*

- Naam
- Adres
- Postcode
- Woonplaats
- Telefoonnummer
- Emailadres

Joey Velberg | Young Master  
The Hague  
[hello@joeyvelberg.com](mailto:hello@joeyvelberg.com)  
[www.joeyvelberg.com](http://www.joeyvelberg.com)

KVK 67924484  
BTW NL002266583B23  
NL21 TRIO 0338 6451 87  
BIC TRIONL2U



#### *Omschrijving van de klacht*

- Datum & tijd van de gebeurtenis
- Wat er gebeurd is
- Wie erbij betrokken waren
- Of je namens jezelf of iemand anders een klacht indient
- Wat je met het indienen van deze klacht zou willen bereiken

### **3. Klacht in behandeling**

Vervolgens ontvang je van mij een schriftelijke reactie terug dat ik de klacht heb ontvangen en in behandeling heb genomen. Deze ontvangstbevestiging krijg je binnen vier weken uiterlijk na het verzenden van de klacht.

### **4. Reactie op de klacht**

Uiterlijk vier weken na het in behandeling nemen van de klacht krijg je van mij een reactie. Het kan zijn dat het noodzakelijk is om van de termijn van vier weken af te wijken, bijvoorbeeld om nader onderzoek te doen. Mocht dat nodig zijn, dan krijg je hier tijdig bericht van. In dat bericht staat ook hoeveel extra tijd er nodig is om een definitieve reactie te geven.

### **5. Onafhankelijke derde**

Mocht die reactie niet zijn waar je op had gehoopt, dan kun je het beste contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris waar mijn bedrijf bij is aangesloten: Casper Scheurwater, docent Strafrecht aan Hogeschool In Holland. Hij is te bereiken via [scheurwater.law@gmail.com](mailto:scheurwater.law@gmail.com). Het oordeel van deze functionaris is bindend en eventuele consequenties zullen snel worden afgehandeld.

### **6. Gang naar de rechter**

Mocht die reactie ook niet naar tevredenheid zijn, dan staat altijd de gang naar de Nederlandse rechter nog open.

### **7. Einde procedure**

De klachtenprocedure kan al na stap 1 worden gesloten. Maar ook na stap 4, stap 5 of stap 6. In elk geval krijg je van mij formeel bevestiging dat de klachtenprocedure is afgerond.

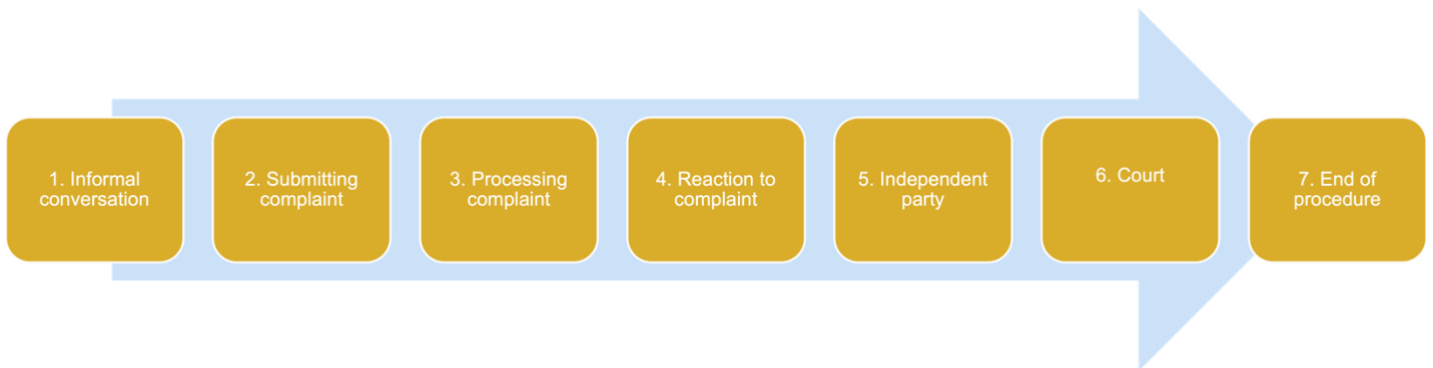
Ongeacht de lengte van de procedure wordt een klacht altijd geregistreerd en bewaard. Hetzelfde geldt voor de afhandeling van de klacht. Uiteraard ga ik vertrouwelijk met deze gegevens om. Na het sluiten van de procedure worden klacht en afhandeling nog zes maanden bewaard in mijn administratie, om vervolgens verwijderd te worden.



## Complaints procedure – ENG

I assume the best, but always prepare for the worst. It's not impossible to make a mistake. A good complaints procedure can make or break a company. I strongly feel I should take every complaint seriously. Should a complaint be filed, then I see it as my responsibility to treat it with care and learn something from it. A complaint will always be strictly confidential.

Below you will find a schematic overview of my complaints procedure, which is made up of mainly seven steps. Beneath the image every step will be elaborated.



### 1. Informal conversation

The main principle of my complaints procedure is that client and I try to figure it out together. That is why the first step is an informal conversation. During this conversation, client may disclose their perspective on what went wrong.

### 2. Submitting complaint

Should that conversation not suffice in the eyes of the client, than the client may list an official complaint. This needs to be done in an email message, which can be sent to [hello@joeyvelberg.com](mailto:hello@joeyvelberg.com)

This message needs to contain:

#### *Personal data*

- Name
- Address
- Zip code
- Place of residence
- Phone number
- E-mail address

Joey Velberg | Young Master  
The Hague  
[hello@joeyvelberg.com](mailto:hello@joeyvelberg.com)  
[www.joeyvelberg.com](http://www.joeyvelberg.com)

KVK 67924484  
BTW NL002266583B23  
NL21 TRIO 0338 6451 87  
BIC TRIONL2U



#### *Description of the complaint*

- Date and time of the event
- What happened
- Who were involved
- Whether you list this complaint for yourself or someone else
- What you would like to achieve listing the complaint

### 3. Processing complaint

Afterwards, you will receive a written confirmation from me saying I have listed your complaint and have started processing it. This confirmation will be sent to you no later than four weeks after the complaint has been submitted.

### 4. Reaction to complaint

Within four weeks of processing your complaint you get a response from me. Sometimes it can be necessary to differ from this four-week period, for instance to do more research. Should that be the case, then you will receive a timely message. This message will contain an estimate of how much additional time is needed for me to provide you with a definitive reaction.

### 5. Independent party

Should my reaction not be the response you had hoped for, it is best to contact an independent third party my company is associated with: Casper Scheurwater, criminal law teacher at applied university InHolland. He can be reached via [scheurwater.law@gmail.com](mailto:scheurwater.law@gmail.com). The ruling of this appellate body is final and possible consequences shall be handled quickly.

### 6. Court

Should that reaction fail your expectations, then you are free to make your way to Dutch court.

### 7. End of procedure

The complaints procedure may already be closed after step 1. But also after step 4, step 5 or step 6. In any case, you will receive written confirmation from me that the complaints procedure has been completed.

Regardless of the length of the procedure, a complaint will always be registered and saved. The same goes for the handling of the complaint. It goes without saying that I treat this data with care. After closing the procedure both complaint and handling will be saved for six months in my administration, after which they will be deleted.