Klachtenregeling ten behoeve van de hulplijn OpenOverGokken

De hulplijn van OpenOverGokken wordt uitgevoerd door HANDS24x7.

ARTIKEL 1 – DOEL VAN DE REGELING

1. Met deze klachtenregeling worden de volgende doelen nagestreefd:
    a. het versterken van de kwaliteit van de dienstverlening van HANDS24x7;
    b. het zorgvuldig behandelen van signalen van ontevredenheid;
    c. het verbeteren van de dienstverlening op basis van ontvangen klachten;
    d. het waarborgen van een transparante en respectvolle omgang met klagers.
2. HANDS24x7 beschouwt klachten als een belangrijke bron van feedback en gebruikt de uitkomsten van klachtenbehandeling voor kwaliteitsverbetering.
3. Deze doelen worden gerealiseerd door een zorgvuldige behandeling van klachten en een passende terugkoppeling aan betrokkenen.

ARTIKEL 2 – BEGRIP KLACHT

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen waarover de klager een reactie of oplossing verwacht. De klacht dient betrekking te hebben op de dienstverlening van HANDS24x7 of op gedragingen van personen of organisaties die namens HANDS24x7 werkzaamheden verrichten.

ARTIKEL 3 – ONTVANKELIJKHEID VAN EEN KLACHT

1. Klachten worden bij voorkeur ingediend binnen één jaar nadat de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft plaatsgevonden.
2. HANDS24x7 kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen als:
    - de klacht onvoldoende informatie bevat om deze te beoordelen;
    - de gebeurtenis reeds eerder is behandeld en geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangevoerd;
    - de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn.

ARTIKEL 4 – INHOUD VAN DE KLACHT

Een klacht bevat ten minste:

- de naam en contactgegevens van de klager;

- een duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- indien mogelijk de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- een omschrijving van de reden van onvrede.

Indien onvoldoende informatie is verstrekt, kan HANDS24x7 de klager verzoeken aanvullende informatie aan te leveren.

ARTIKEL 5 – INDIENEN VAN DE KLACHT

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij HANDS24x7.
   Postadres: HANDS24x7, Spruitenbosstraat 11, 2012 LJ HAARLEM
   E-mailadres: info@hands24x7.nl
2. De klacht wordt gericht aan de verantwoordelijke functionaris van HANDS24x7.
3. HANDS24x7 bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk of per e-mail.

ARTIKEL 6 – BEVOEGDHEID TOT AFDOENING VAN KLACHTEN

1. HANDS24x7 is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van klachten.
2. Indien een klacht betrekking heeft op werkzaamheden die namens HANDS24x7 worden uitgevoerd door een externe organisatie of opdrachtnemer, wordt deze organisatie betrokken bij het onderzoek en de afhandeling van de klacht.
3. Indien een klacht betrekking heeft op een persoon die betrokken is bij de klachtenafhandeling, wordt de klacht behandeld door een onafhankelijke aangewezen vertegenwoordiger van HANDS24x7.

ARTIKEL 7 – ONTVANGST VAN DE KLACHT

1. HANDS24x7 bevestigt de ontvangst van een klacht zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen vijf werkdagen.
2. De klacht wordt geregistreerd onder een uniek registratienummer.

ARTIKEL 8 – ONDERZOEK

1. HANDS24x7 is verantwoordelijk voor een zorgvuldig en objectief onderzoek van de klacht.
2. Hierbij worden alle relevante feiten en omstandigheden betrokken.
3. Indien nodig worden betrokken personen of organisaties om een toelichting gevraagd.

ARTIKEL 9 – BETROKKENEN

1. Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt geïnformeerd over de inhoud van de klacht.
2. Betrokkenen krijgen de gelegenheid hun visie op de klacht te geven.

ARTIKEL 10 – ONDERSTEUNING

De klager en betrokkenen mogen zich gedurende de behandeling van de klacht laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon, gemachtigde of andere ondersteuner.

ARTIKEL 11 – VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1. HANDS24x7 beoordeelt de klacht zorgvuldig en het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast wanneer dit nodig wordt geacht.
2. De klager en betrokkenen kunnen schriftelijk of mondeling informatie verstrekken.
3. Van relevante gesprekken kunnen aantekeningen worden gemaakt ten behoeve van het dossier.

ARTIKEL 12 – INFORMELE OPLOSSING

1. HANDS24x7 kan onderzoeken of een klacht naar tevredenheid van betrokkenen via overleg kan worden opgelost.
2. Indien een informele oplossing wordt bereikt, wordt dit vastgelegd en wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

ARTIKEL 13 – AFDOENING VAN DE KLACHT

1. De klager ontvangt schriftelijk of per e-mail een gemotiveerde reactie op de klacht.
2. In de reactie wordt aangegeven:
    - welke bevindingen uit het onderzoek naar voren zijn gekomen;
    - welke conclusie HANDS24x7 heeft getrokken;
    - welke eventuele maatregelen of verbeteracties worden genomen.

ARTIKEL 14 – BESLISSING

1. HANDS24x7 neemt op basis van het onderzoek een beslissing over de klacht.
2. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, kan HANDS24x7 passende maatregelen treffen ter verbetering van de dienstverlening.
3. De uitkomst van een klachtenprocedure wordt uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor deze is verzameld en met inachtneming van privacywetgeving.

ARTIKEL 15 – AFHANDELINGSTERMIJN

1. HANDS24x7 streeft ernaar klachten binnen zes weken na ontvangst af te handelen.
2. Als meer tijd nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd met vermelding van de reden van de vertraging.

ARTIKEL 16 – DOSSIERVORMING EN KWALITEITSVERBETERING

1. Van iedere klacht wordt een dossier bijgehouden.
2. Het dossier bevat voor zover van toepassing:
    - de klacht;
    - relevante correspondentie;
    - onderzoeksinformatie;
    - de beslissing;
    - eventuele verbetermaatregelen.
3. HANDS24x7 gebruikt de uitkomsten van klachtenprocedures om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren.

ARTIKEL 17 – RAPPORTAGE

HANDS24x7 houdt een overzicht bij van ontvangen en afgehandelde klachten. De informatie uit deze registratie kan worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering en interne evaluatie.

ARTIKEL 18 – REGISTRATIE EN ARCHIVERING

1. Klachten en bijbehorende dossiers worden zorgvuldig geregistreerd en bewaard.
2. Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het privacybeleid van De Kansspelautoriteit.

ARTIKEL 19 – SLOTBEPALINGEN

1. Deze regeling wordt aangehaald als **"Klachtenregeling OpenOverGokken"**.
2. Deze klachtenregeling treedt in werking op 8 oktober 2026.
3. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist HANDS24x7.