

## Klachtenprocedure Dacierconsulting

Doel en reikwijdte van de klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure heeft als doel dat de klacht wordt geregistreerd en vervolgens correct wordt afgehandeld. Achterliggende doelstelling is dat Dacierconsulting onderzoekt of klachten van dien aard in de toekomst zijn te voorkomen door procedures te wijzigen of andere maatregelen te nemen.

1.1. Een klacht over bijv. informatieverstrekking, advisering, begeleiding, bereikbaarheid of lesinhoud hoeft niet a priori d.m.v. deze klachtenprocedure afgehandeld te worden. Alleen als de klagende partij concludeert dat Dacierconsulting het probleem niet binnen redelijke tijd adequaat oplost, is de klachtenprocedure van toepassing.

1.2. Dacierconsulting registreert alle klachten, ook als de klacht achteraf ongegrond blijkt te zijn. Dacierconsulting heeft daartoe een geautomatiseerde verwerking in gebruik.

1.3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

1.4. Klachten door een partij die de klager vertegenwoordigt, worden alleen in behandeling genomen als de klagende partij door middel van een ondertekende brief aangeeft dat deze persoon hem of haar vertegenwoordigt.

1.5. De klachtenprocedure dient niet primair als evaluatie-instrument. Hiertoe krijgt iedere opdrachtgever een evaluatieformulier en mag uiteraard ook op eigen initiatief Dacierconsulting informeren over zijn of haar bevindingen. Uiteraard worden de klachten wel geëvalueerd door Dacierconsulting zelf ter verbetering van de dienstverlening.

1.6. Zolang een klacht in behandeling is, dienen beide partijen zich te onthouden van juridische stappen. Als één der partijen het niet zinvol vindt de klachtenprocedure voort te zetten, dient deze de andere partij daar onverwijld en met opgave van redenen van in kennis te stellen.

1.7. Dacierconsulting kan nimmer verplicht worden royalere toezeggingen te doen dan in de leveringsvoorwaarden zijn bepaald.

- **Werkwijze**

Is de klager, artikel 1.1 t/m 1.7 in acht nemende, van mening dat een klacht is gerechtvaardigd, dan dient de klager de klacht te richten aan de directeur van Dacierconsulting. De klacht dient per brief gestuurd te worden, opdat er geen misverstand kan ontstaan over de inhoud van de klacht.

Binnen drie werkdagen ontvangt de klager een bevestiging van het ontvangst van de klacht per post.

Klachtenprocedure Dacierconsulting:

- In de klacht verwoordt de klager:
  - waarop heeft de klacht betrekking. Bijv. begeleiding, training, lesmateriaal, enz.;
  - wat de aard van de klacht is;
  - of voor de afhandeling al contact heeft gehad (zie artikel 1.1);
  - waar men bereikbaar is voor de bevestiging van ontvangst en voor een inhoudelijke reactie en/of een voorstel voor compensatie.

- Binnen tien werkdagen geeft Dacierconsulting een inhoudelijke reactie. De klager bevestigt binnen drie dagen de ontvangst van de reactie van Dacierconsulting en reageert binnen tien dagen inhoudelijk. Reageert de klager niet, behoudt Dacierconsulting zich het recht voor de klacht als afgehandeld te beschouwen. Reageert de klager later en kan daarbij aannemelijk maken dat eerder reageren niet mogelijk was, dan wordt de klacht verder in behandeling genomen. De door de klager ontstane vertraging kan niet in de klacht worden betrokken, noch de geleden schade vergroten.
- Heeft een klant meer dan een klacht die onderling niet samenhangen, dan dient voor iedere klacht apart de procedure te worden gevolgd.
- Is de klacht naar tevredenheid van de klant afgehandeld, dan bevestigt de klant dit schriftelijk, waarbij het voorstel van Dacierconsulting als bijlage is toegevoegd.
- Gegronde en ongegronde klachten worden door Dacierconsulting geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.

#### Geschillen

- Komen de klager en de bestuurder niet tot overeenstemming, dan kan de klager een onafhankelijke derde te weten de heer drs. A. Bunk benaderen. Contactgegevens: A. Bunk, Paasweg 19, 4064 RN te Varik. Emailadres: [rienbunk@tiscali.nl](mailto:rienbunk@tiscali.nl). Tevens behoudt de klager het recht voor eigen rekening en risico het geschil voor te leggen aan iedere rechtbank conform de leveringsvoorwaarden van Dacierconsulting.
- Uitspraak van de beroepsinstantie is voor Dacierconsulting bindend en zal binnen 14 dagen worden afgehandeld.
- De bestuurder kan nimmer persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor eventueel geleden schade.

#### Slotbepaling

- Tijdens de afhandeling van de klacht onthouden beide partijen of door hen geïnformeerde derden zich in deze van publiciteit.
- Deze klachtenprocedure is alleen toegankelijk voor de klanten van Dacierconsulting. Met deze klachtenprocedure zijn alle voorgaande klachtenprocedures vervallen.
- Verantwoordelijkheid en adresgegevens voor het verzenden van de klacht
- De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur. Dacierconsulting, T.a.v. Algemeen Directeur, Hermelijnsingel 53, 4105 VK, Culemborg.