

# Klachten- en geschillenregeling

## A. Algemeen hoofdstuk klachtenregeling en klachtenprocedure

### 1 Inleiding

Deze klachten- en geschillenregeling heeft betrekking op alle onderdelen van Partners Van Beekveld & Terpstra Holding B.V., hierna te noemen B&T. De medewerkers van B&T zetten zich bij opdrachten maximaal in om de opdrachtgever zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is er bij de uitoefening van dienstverlening een kans dat de opdrachtgever niet helemaal tevreden is over de dienstverlening. Middels deze regeling willen wij voor iedere opdrachtnemer een snelle en adequate behandeling van klachten mogelijk maken. In deze regeling staat op welke manier een klacht ingediend kan worden door een klant, wie deze klacht gaat behandelen en welke procedure gevolgd dient te worden.

Deze klachten- en geschillenregeling is openbaar en te vinden op de website van B&T.

### 2 Begripsomschrijving

- a. Opdrachtuitvoerder: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens B&T belast is met de uitvoering van de opdracht.
- b. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als wederpartij van B&T een overeenkomst heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een opdracht.
- c. Opdrachtnemer: B&T, die als partij een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een opdracht zoals omschreven in 1.3.
- d. Opdracht: een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij de ene partij, B&T (de opdrachtnemer), zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever werkzaamheden te (doen) verrichten. De overeenkomst van opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden.
- e. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van de opdrachtgever over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de opdrachtgever.
- f. Klager: een opdrachtgever of een groep van meerdere opdrachtgevers, in relatie staand tot B&T, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de adviseur, algemeen directeur of een onafhankelijk derde orgaan.

### 3 Indiening van de klacht

- a. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de opdrachtgevers van B&T.
- b. Een klacht dient schriftelijk (waaronder ook hierna steeds te verstaan per e-mail) te worden ingediend en een duidelijke omschrijving te bevatten waar de klacht over gaat.

- c. De klacht dient binnen 30 dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, dan wel, indien opdrachtgever aantoont dat hij de tekortkoming redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, binnen 30 dagen na ontdekking van de tekortkoming, aan B&T kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot het verval van alle aanspraken.

## 4 Behandeling en afhandeling van de klacht

- a. Uitgangspunt is dat klachten zoveel mogelijk met de adviseur over wie de klacht gaat worden opgelost.
- b. Wanneer dat niet lukt of niet leidt tot een oplossing, kan de opdrachtgever een klacht indienen bij de algemeen directeur.
- c. Mocht dat niet tot resultaat leiden, dan kan de klacht worden ingediend bij een onafhankelijke derde. (Zie verder de geschillenregeling onder B).
- d. Uiterlijk binnen 4 weken na schriftelijk ontvangst van de klacht, dient door B&T op de klacht te zijn gereageerd en dient deze te zijn afgehandeld door B&T of dient de klacht voorgelegd te zijn aan de aangewezen onafhankelijke derde voor mediation of een bindend advies. (Zie verder de geschillenregeling onder B).

## 5 Vertrouwelijke behandeling en geheimhouding

B&T-medewerkers, de opdrachtgever en de onafhankelijke derde zijn verplicht alle documenten en/of informatie, die betrekking hebben op de klacht, te allen tijden vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.

## 6 Betalingsverplichting

Een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover B&T aan opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.

## 7 Oordeel van B&T op de klacht

- a. In geval van een gegronde klacht heeft B&T de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht.
- b. In geval van een klacht die door de klachtbehandelaar als ongegrond is beoordeeld dient getracht te worden het geschil in der minne te schikken tussen partijen. Hiertoe wordt gerekend de mogelijkheid om te bemiddelen via de algemeen directeur, of het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige commissie voor bindend advies. Indien het geschil niet via die weg wordt opgelost, dan kan het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

## 8 Bewaartermijn klachtendossier

- a. Het klachtendossier, met daarin alle relevante correspondentie, wordt door B&T bewaard.
- b. Het klachtendossier bevat in ieder geval:
  - de klacht;
  - de wijze van afhandeling van de klacht;
  - indien van toepassing: de schriftelijke reactie van de beklagde op de klacht;
  - indien van toepassing: de schriftelijke reactie van de klager op de hierboven bedoelde reactie van de beklagde;
  - indien van toepassing: de uitspraak van de bindend advies commissie;
  - indien van toepassing: de uitspraak van de burgerlijke rechter.
- c. Het klachtendossier wordt 5 jaar na indiening van de klacht bewaard, daarna wordt het dossier vernietigd

## 9 Bemiddeling algemeen directeur

Wanneer het niet lukt om de klacht te bespreken met de adviseur over wie de klacht gaat, of wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan bemiddeling door de algemeen directeur ingezet worden.

- a. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de algemeen directeur.
- b. De algemeen directeur stuurt de opdrachtgever binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin het verloop van de procedure wordt aangegeven.
- c. De algemeen directeur probeert via hoor en wederhoor met betrokkenen tot een oplossing te komen en onderneemt zo nodig verdere acties om de klacht op te lossen.
- d. Binnen 4 weken na indiening van de klacht dient de algemeen directeur de verdere acties om de klacht op te lossen te hebben gecommuniceerd met de opdrachtgever.

## 10 Behandeling door onafhankelijke derde

Mocht bemiddeling door de algemeen directeur geen resultaat hebben, of is een klacht te ernstig om via bemiddeling binnen B&T op te lossen, dan kan besloten worden om de klacht te laten behandelen door een onafhankelijke commissie van derden.

- a. De klacht kan worden voorgelegd bij een door B&T aangewezen mediator, die B&T zal aanzoeken via De Mediators Federatie, kwaliteitsregister Nederland. Voor het geval de eerste mediator zijn/haar benoeming niet mocht kunnen of willen aanvaarden, dan kan er een andere aangewezen mediator als plaatsvervanger worden aangewezen via De Mediators Federatie, kwaliteitsregister Nederland.
- b. De klacht kan worden voorgelegd aan een door B&T aangewezen commissie van meerdere bindend adviseurs. De namen van deze externe bindend adviseurs zijn te vinden op de website van B&T. De communicatie met de bindend adviescommissie (hierna: de Commissie) wordt gedaan vanuit een B&T e-mailadres. Binnen B&T zal ook een aangewezen persoon zijn die de correspondentie namens de Commissie voert. B&T zal de bindend adviseur(s) ten spoedigste van zijn/haar benoeming(en) op de hoogte stellen. Voor het geval een bindend adviseur zijn/haar benoeming(en) niet mocht kunnen of willen aanvaarden, dan kan er een andere aangewezen bindend adviseur als plaatsvervanger worden aangewezen.

- c. Indien de mediation of de bindend adviesprocedure niet leidt tot oplossing van het geschil, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

## B. Geschillenregeling

### Bindend adviesprocedure

#### 1 Informatieverschaffing

- a. Nadat de Commissie schriftelijk heeft verklaard zijn benoeming te aanvaarden zal de opdrachtgever binnen 14 dagen zijn/haar klacht en vordering bij de Commissie indienen en zullen beide partijen schriftelijk alle volgens hen voor de beslechting van het geschil relevante informatie en documentatie verschaffen met gelijktijdige toezending kopie van alle stukken aan B&T.
- b. De Commissie kan aanvullende informatie en documentatie van beide partijen verlangen. Deze stukken dienen partijen ook binnen 14 dagen schriftelijk te verschaffen met gelijktijdige toezending van kopie aan de wederpartij.
- c. De Commissie kan de bovengenoemde termijnen eenmaal met 14 dagen verlengen en in zeer bijzondere omstandigheden te zijner discretie een verdere verlenging toestaan. Als partijen in gebreke blijven de gevraagde informatie en documentatie (compleet en tijdig) te verschaffen.

#### 2 Hoor en wederhoor

- a. Binnen 14 dagen nadat Commissie hen daartoe schriftelijk heeft uitgenodigd kunnen
- b. partijen reageren op de stellingen van de wederpartij. Zij zijn daartoe niet verplicht. Als de commissie zijn uitnodiging vergezeld doet gaan van vragen aan (een der) partijen zullen deze vragen binnen 14 dagen moeten worden beantwoord met kopie aan de wederpartij. De wederpartij mag binnen 14 dagen op het antwoord op de vragen reageren.
- c. Voor eventuele verlenging van deze termijnen geldt hetzelfde als hiervoor onder 1.c. bepaald.

#### 3 Mondelinge behandeling

Er zal geen mondelinge behandeling plaatsvinden, tenzij partijen gezamenlijk de Commissie om een mondelinge behandeling verzoeken of de Commissie een mondelinge behandeling noodzakelijk acht.

#### 4 Informanten en deskundigen

- a. De Commissie zal zelf informanten en/of deskundigen mogen raadplegen en hij zal partijen op de hoogte stellen van de relevante inhoud van hetgeen zij hem hebben meegedeeld.
- b. Van alle schriftelijke stukken, die de commissie van de informanten of deskundigen ontvangt zal hij kopie aan partijen sturen. Partijen zullen binnen een termijn van 14 dagen hun commentaar op de informatie/documentatie van de informanten/deskundigen schriftelijk ter kennis van de Commissie brengen, mat kopie aan de wederpartij. Partijen kunnen op elkaars commentaar niet meer reageren.

## 5 Het bindend advies

De Commissie geeft haar schriftelijk oordeel/advies zo spoedig mogelijk doch in elk geval binnen 14 dagen nadat haar de laatste van partijen verkregen informatie en documentatie heeft bereikt. De commissie kan de bovengenoemde termijn eenmaal met 14 dagen verlengen.

De Commissie kan een gehele of gedeeltelijke eindbeslissing, dan wel een tussenbeslissing geven.

Het bindend advies bevat in elk geval:

- de naam en handtekening van de commissieleden;
- de namen van partijen;
- een kort overzicht van de feiten;
- de weergave van de klacht ;
- de weergave van de vordering en, zo die is ingesteld, van de tegenvordering;
- de gronden van de beslissing;
- de beslissing;
- datum en plaats van het bindend advies.

## 6 Beoordelingscriteria

De Commissie geeft haar oordeel/advies met inachtneming van de op het geschil en het feitencomplex toepasselijke wetsbepalingen, branche- en overige gebruiken en hetgeen de Commissie in de gegeven omstandigheden redelijk en billijk acht gezien de omstandigheden van het concrete geval.

## 7 Bindende kracht

Het bindend advies bindt partijen met ingang van de dag dat dit door de Commissie schriftelijk aan partijen ter kennis is gebracht. De Commissie kan bepalen dat partijen (of een van hen) gehouden is (zijn) tot betaling van een geldsom en/of het verrichten van een prestatie anders dan in geld aan de wederpartij of aan een derde.

## 8 Vernietiging bindend advies

Vernietiging van de in het bindend advies gegeven beslissing(en), zoals bedoeld in artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek, kan alleen plaatsvinden door de gewone rechter. Daartoe moet het bindend advies op straffe van niet ontvankelijkheid binnen twee maanden na de uitspraak, aan de bevoegde rechter worden voorgelegd. Vernietiging is alleen mogelijk, indien gebondenheid aan het bindend advies, in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming daarvan, in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

## 9 Bewijs

De toelaatbaarheid van de bewijsmiddelen, de bewijslastverdeling en de waardering van het bewijsmateriaal staat ter vrije beoordeling van de Commissie.

## 10 De kosten

De kosten van het bindend advies worden gedragen door B&T, behoudens wanneer en in zoverre partijen een andere afspraak zijn overeengekomen.

## 11 Niet voorziene gevallen

In alle gevallen die niet zijn voorzien in dit reglement, beslist de Commissie.

## 12 Aansprakelijkheid

De Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enig handelen of nalaten met betrekking tot de geschillen oplossing, daarin begrepen de inhoud van het bindend advies.