



## KLACHTENPROCEDURE

### 1. Definities

1. Dienstverlener: Instituut voor Faalkunde, gevestigd te Plompstorengracht 6V, 3512 CC Utrecht, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel Utrecht onder nummer 30163155;
2. Opdrachtgever: de partij voor wie de door de Dienstverlener uit te voeren werkzaamheden worden verricht, hetzij bij de Opdrachtgever zelf, hetzij bij derden;
3. Klager: de Opdrachtgever die een klacht heeft. De klacht kan zowel betrekking hebben op geleverde diensten door de Dienstverlener als op gedragingen en /of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van de Dienstverlener werkzaamheden hebben verricht;
4. Diensten: de prestaties waartoe de Dienstverlener zich verbonden heeft, zoals een communicatietraining, die zijn dan wel worden geleverd door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever, dan wel beoogd zijn om te worden geleverd of ter beschikking gesteld door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever, onder meer krachtens overeenkomst van koop en of opdracht, alsmede de werkzaamheden die de Dienstverlener voor de Opdrachtgever verricht en of zal verrichten, dan wel beoogd wordt te verrichten;
5. Overeenkomst: een mondelinge of schriftelijke afspraak tussen de Dienstverlener en de Opdrachtgever, waarin minimaal een omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden en een prijs zijn vastgesteld.

### 2. Klachtenprocedure

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden worden gemeld aan de Dienstverlener.
2. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de Dienstverlener.
3. De Klager ontvangt van de Dienstverlener een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
4. De behandeling van de klacht geschiedt door een onafhankelijke derde, te weten mr. S.A. Scheer, mediator te Utrecht.
5. De klacht zal door mr. S.A. Scheer vertrouwelijk worden behandeld.
6. Zowel de Klager als de persoon op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de Klager als aan de Dienstverlener toegezonden.
7. Het oordeel van mr. S.A. Scheer is bindend voor de Dienstverlener.
8. De klacht wordt door de Dienstverlener binnen een periode van vier weken na indiening van de klacht afgehandeld. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, dan wordt de klager hiervan binnen deze termijn in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer uitsluitel verwacht wordt.
9. De Dienstverlener stelt de Klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
10. Indien een klacht gegrond blijkt, zal de Dienstverlener de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
11. Bij het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of een deel daarvan is artikel 5 van de Algemene Voorwaarden van de Dienstverlener onverkort van toepassing.



12. Indien de Opdrachtgever constateert dat de op een door de Dienstverlener uitgereikte factuur vermelde prestaties niet in overeenstemming zijn met de afspraken welke zijn gemaakt in het kader van de Overeenkomst waarop de factuur betrekking heeft, dient de Opdrachtgever dat binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de factuurdatum te melden aan de Dienstverlener.
13. Alleen indien aan de in lid 5 van de Algemene Voorwaarden van de Dienstverlener genoemde termijnen wordt voldaan en indien de in lid 5 genoemde melding gegrond blijkt, zal een door de Dienstverlener uitgereikte factuur worden gecrediteerd, ingetrokken of gewijzigd.
14. De Dienstverlener draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Alle correspondentie rondom de klachten wordt 2 jaar bewaard.