

## Klachtenregeling

### Coöperatie Praktijk Verdiept U.A.

#### 1. Begripsbepaling

- 1.1. Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die zich verantwoordelijk heeft gesteld voor de betaling van de factuur van de opdracht en/of degene die de opdrachtbevestiging heeft ontvangen.
- 1.2. Klager: opdrachtgevers of direct belanghebbende bij de klacht.
- 1.3. Opdrachtbevestiging: de opdracht tot het verrichten van een dienst of het leveren van een product.
- 1.4. Bestuur: het bestuur van de Coöperatie Praktijk Verdiept U.A. (hierna te noemen: Praktijk Verdiept), bestaande uit alle leden gezamenlijk.
- 1.5. Melding: een uiting van ongenoegen aan Praktijk Verdiept over de wijze waarop Praktijk Verdiept zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opdracht- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.6. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Praktijk Verdiept zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opdracht- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.5) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

#### 2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle opdrachten van Praktijk Verdiept.

#### 3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

##### *Melding*

- 3.1. Een klager doet binnen één week nadat klager de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een ‘melding’ van ongenoegen bij het bestuur van Praktijk Verdiept.
- 3.2. Het bestuur van Praktijk Verdiept heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 1 maand na ontvangst, in onderling overleg tussen de direct betrokkene(n) van Praktijk Verdiept en de klager op te lossen.
- 3.3. Het bestuur stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
- 3.4. Indien mogelijk zal het bestuur de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de klager en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.

##### *Klacht*

- 3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, meldt de klager dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij het bestuur. Onder tijdig wordt verstaan binnen

maximaal 3 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager zijn rechten ter zake verliest.

3.7. Het bestuur neemt de klacht in behandeling en bespreekt deze intern, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de klager.

3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- De naam, het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- De vermelding van de betrokken personen;
- De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

Coöperatie Praktijk Verdiept U.A.

t.a.v. het bestuur

Houtvester 29

3834 CV Leusden

Praktijk Verdiept neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Praktijk Verdiept adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen en tevens per e-mail: [praktijkverdiept@gmail.com](mailto:praktijkverdiept@gmail.com)

3.09. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

3.10. Praktijk Verdiept heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

#### **4. Geen verplichting tot behandeling**

4.1. Praktijk Verdiept is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de opdracht;

4.1.2. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;

4.1.3. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;

4.1.4. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een ander scheids administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

## 5. Klachten

- 5.1. Praktijk Verdiept draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener (klager).
- 5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

## 6. Afhandeling klachten

- 6.1. Het bestuur van Praktijk Verdiept bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarbij Praktijk Verdiept gebruik maakt van de klachtencommissie van de ZKM Vereniging.
- 6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door het bestuur, dan wel door de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.
- 6.3. Het bestuur, dan wel klachtencommissie doet binnen 4 weken uitspraak inzake de klacht. De klacht kan geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond zijn. Het bestuur dan wel de klachtencommissie voorziet de uitspraak van een motivering.
- 6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.
- 6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.
- 6.6. De klachtencommissie geeft van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk bericht aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
- 6.7. Het bestuur, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.
- 6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- 6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen. Het verslag wordt gehecht aan de uitspraak.

## 7. Citeertitel

- 7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als “Klachtenregeling Praktijk Verdiept”.
- 7.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door het bestuur van Praktijk Verdiept en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.
- 7.3. Ongeacht deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in de Algemene Voorwaarden van Coöperatie Praktijk Verdiept U.A., handelend onder de naam Praktijk Verdiept, welke staan gepubliceerd op de website van Praktijk Verdiept en bij elke opdracht ter hand worden gesteld.

## **8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen**

8.1. Deze Klachtenregeling Praktijk Verdiept is door Praktijk Verdiept vastgesteld op 28 oktober 2021

8.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2021

8.3. Deze regeling wordt beheerst door Nederlands recht.

8.4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan hij zich wenden tot de bevoegde Nederlands rechter.

8.5. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland.

8.6. Afgehandelde klachten worden door Coöperatie Praktijk Verdiept U.A. gedurende 1 jaar na de afhandeling bewaard bij het secretariaat, waarna het dossier wordt vernietigd.

Praktijk Verdiept, oktober 2021