



## Klachtenprocedure

### Begripsbepalingen

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. Klager: opdrachtgever
- c. Aangeklaagde: PRACHTIG etc.
- d. Opdrachtnemer : PRACHTIG etc., ingeschreven in het Handelsregister van de KvK onder nummer 76819930.
- e. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met PRACHTIG etc. een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. Klachtencommissie: Een advocatenkantoor ter zake deskundig van buiten PRACHTIG etc.

### Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit:

Post & Bouter Advocaten

Bezoekadres:  
Stationsweg 123  
3771 VE Barneveld

Correspondentieadres:  
[info@postbouter.nl](mailto:info@postbouter.nl)

### Indienen en behandelen van een klacht:

1. PRACHTIG etc. streeft voortdurend naar een kwaliteit van zeer hoog niveau. Daarbij luisteren wij voortdurend naar de wensen van de klant. Uiteraard kan het voorkomen dat er zaken zijn die niet naar alle tevredenheid zijn verlopen. Over deze zaken/ klachten gaan wij graag in gesprek om tot een passende oplossing te komen. U heeft als klant altijd de mogelijkheid om uw klacht rechtstreeks naar de klachtencommissie te sturen. Tevens kan het ook zijn dat de procedure vanaf punt 2 in werking wordt gesteld als er geen overeenstemming kan komen tussen de klant en PRACHTIG etc.
2. Een klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden ter attentie van Klachtencommissie PRACHTIG etc. Postbus 131 3770 AC in Barneveld
3. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de klachtencommissie.
4. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan PRACHTIG etc. en indien noodzakelijk de uitvoerder op wie de klacht betrekking heeft.
5. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
6. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.

7. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
8. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
9. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
10. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
11. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer een verzoek tot wederhoor door de klager niet wordt beantwoord binnen tien dagen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
12. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
13. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor PRACHTIG etc. bindend.
14. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
15. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
- 16 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.
17. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 januari 2020.