

## Klachtenprocedure Dekker & Van Velzen

Dekker & Van Velzen (hierna te noemen DVV) hecht veel waarde aan duurzame relaties waarbij de continuïteit mede wordt geborgd vanuit een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening.

Indien onze kwaliteit verbeterd kan worden, bestaat de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen. Deze procedure beschrijft de verdere gang van zaken na het indienen van de klacht.

Een klacht kan ingediend worden door onze opdrachtgevers of door deelnemers aan onze programma's die we uitvoeren binnen de organisatie van onze opdrachtgevers. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

### Melding

De klager meldt de klacht persoonlijk aan DVV binnen een maand nadat de situatie waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan.

### Ontvangstbevestiging

DVV bevestigt uiterlijk binnen een week de ontvangst van de klacht. Indien de klacht laagdrempelig is doet DVV onmiddellijk een voorstel ter verbetering. Indien de behandeling van de klacht meer tijd in beslag neemt, geeft DVV aan wat de vervolgstappen zijn en hoe lang de afhandeling van de klacht naar verwachting gaat duren. In het geval de klacht niet in behandeling genomen kan worden (bijvoorbeeld wegens onvoldoende gegevens) geeft DVV dit aan omkleed met reden(en).

### Afhandeling

Een klacht dient uiterlijk binnen acht weken te zijn afgehandeld. Is er toch meer tijd nodig, dan wordt dit uiterlijk na zes weken aangegeven door DVV, inclusief de reden(en) en de geschatte benodigde resterende tijd voor afhandeling van de klacht.

### Uitspraak

Een uitspraak over de klacht wordt gedaan door één van de partners van DVV. Deze uitspraak kan vergezeld gaan van een voorstel met aanpassingen vanuit DVV.

### Bezwaar tegen de uitspraak

Indien de uitspraak van de klacht niet wordt geaccepteerd kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie van DVV. In dat geval draagt DVV alle stukken inzake de klacht over aan de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit Prof. Dr. Rob van Eijbergen, gevestigd te Amsterdam. De klachtencommissie neemt de opvolging van de klacht verder op.

### Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie doet uitspraak over de klacht en stelt de partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen.

### Bezwaar tegen de samenstelling van de klachtencommissie

Indien de klager van mening is dat de klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, dan kan gezocht worden naar een ander lid / andere leden van de klachtencommissie.

### Registratie

DVV registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar. De klachtencommissie registreert de geschillen gedurende een termijn van twee jaar.