

## Klachtenprocedure

### Betrekkinggebied

Deze procedure heeft betrekking op alle klachten die het gevolg zijn van het handelen van een persoon die uit naam van Delken&Boot naar klager is opgetreden, of juist daarin in gebreke is gebleven.

Klachten over prijzen en inhoudelijke bemerkingen over door D&B geleverde producten vallen dus buiten deze procedure. Klachten en bemerkingen binnen deze categorie worden altijd door de vennoten van Delken&Boot behandeld en binnen 21 dagen na schriftelijke<sup>1</sup> ontvangst daarvan aan klager beantwoord.

### Uitgangspunten

- D&B ziet klachten als een manier om zijn organisatie en de daarin werkzame personen te laten groeien en is dus blij met iedere klacht
- Desalniettemin zal D&B door preventief en zorgvuldig handelen zich nadrukkelijk inspannen klachten te vermijden
- Een klacht is een klacht op het moment dat de klager zijn op- en aanmerkingen als zodanig, dus als klacht benoemd<sup>2</sup>.

### Mondelinge klachten

- Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld, bij voorkeur tussen klager en betrokken vertegenwoordiger van D&B waartegen de klacht is gericht.
  - Mochten klager en betrokken vertegenwoordiger van D&B hier samen niet uitkomen dan zal een van de (andere) vennoten van D&B hierin een bemiddelende rol spelen.
  - Komen 'partijen' er dan nog niet samen uit, dan wordt klager uitgenodigd de klacht schriftelijk in te dienen en treedt de formele klachtenprocedure in werking.

---

<sup>1</sup> Schriftelijk: hieronder wordt ook verstaan: per email.

<sup>2</sup> Op- en aanmerkingen van klagers die van de klager zelf niet de status van klacht krijgen worden gezien als 'gevoelens van onvrede' en worden door D&B wel degelijk serieus genomen, maar vallen formeel buiten deze klachtenprocedure.

## **Schriftelijke klachten**

### **1. Ontvangst**

Elke klacht die schriftelijk wordt ontvangen wordt binnen 2 werkdagen na ontvangst met alle vennoten van D&B gedeeld

- 1.1. Vennoten besluiten onderling wie eindverantwoordelijk is voor de behandeling van deze klacht
- 1.2. Indien de klacht het (niet-) handelen van een van de vennoten van D&B betreft kan deze vennoot nooit eindverantwoordelijk zijn voor de behandeling van deze klacht.
- 1.3. Alle klachten worden opgenomen in een klachtenregister.
- 1.4. Alle documenten worden gedurende 2 jaar na afsluiten van de klacht bewaard

### **2. Bevestiging**

De ontvangst van elke klacht die schriftelijk wordt ontvangen wordt binnen 24 uur na ontvangst aan klager bevestigd, waarbij de klager wordt geïnformeerd over de stappen die genomen gaan worden.

- 2.1. Klager ontvangt een exemplaar van deze klachtenprocedure en verneemt welke vennoot van D&B eindverantwoordelijk is voor de behandeling van deze klacht
- 2.2. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

### **3. Contact**

Voor aanvang van intern overleg over de klacht (zie 4) neemt de eindverantwoordelijke mondeling/telefonisch contact op met de klager om nadere informatie te krijgen over de ernst van de klacht en/of aanleiding/oorzaak van de klacht en om te peilen in welke richting een mogelijke aanpak/oplossing gezocht moet worden.

- 3.1. Zo nodig en zo mogelijk wordt klager uitgenodigd het overleg over de klacht bij te wonen.

## 4. Overleg

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht vindt binnen D&B overleg over deze klacht plaats door vennoten. Vennoten beslissen over een of meer oplossingsrichtingen en/of een concrete oplossing / afhandeling.

- 4.1. Indien klager niet bij dit overleg aanwezig is wordt binnen 3 werkdagen na dit overleg door de door D&B aangewezen eindverantwoordelijke mondeling<sup>3</sup> met de klager contact opgenomen
- 4.2. Oplossingen en/of oplossingsrichtingen worden voorgelegd en besproken
- 4.3. Indien nodig vindt aanvullend overleg plaats tussen klager en de eindverantwoordelijke van D&B
- 4.4. Het streven is zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 maanden overeenstemming te bereiken met de klager over de afwikkeling en/of de oplossingsrichting.

## 5. Afwikkeling

indien klager zich in de oplossing en/of oplossingsrichting kan vinden worden daartoe nadere afspraken gemaakt

- 5.1. Wanneer 'partijen' het eens zijn over de oplossing wordt deze binnen 3 werkdagen na het akkoord schriftelijk aan klager bevestigd
- 5.2. Met deze bevestiging wordt de klacht beschouwd te zijn afgehandeld.

---

<sup>3</sup> Mondeling: telefonisch, via skype of een persoonlijke ontmoeting  
D&B Klachtenprocedure versie 1.0.docx

## 6. Conflict

In het geval de bespreking(en) zoals aangegeven in stap 4 niet tot overeenstemming leiden of naar het oordeel van een van de 'partijen' daar anderszins aanleiding toe is, wordt bemiddeling gezocht. Bemiddeling kan worden verkregen door

- 6.1. het aantrekken van een daartoe gecertificeerde mediator
- 6.2. de kosten voor deze bemiddelaar worden voor 2/3 gedragen door D&B en voor 1/3 door klager.
  - 6.2.1. indien de mediation tot een bevredigende oplossing voor beide partijen leidt, wordt verder stap 5 gevolgd
  - 6.2.2. indien de mediation niet het gewenste resultaat oplevert dan wordt alsnog de keuze gemaakt voor 6.3 of 6.4
- 6.3. het voorleggen van de problematiek aan het bestuur van de BVNT-2 en daarbij vragen om een bindend advies
  - 6.3.1. na ontvangst van het bindend advies van de BVNT-2 wordt stap 5 gevolgd
- 6.4. het voorleggen van de problematiek aan de rechter. D&B zal zich tot het uiterste inspannen om deze stap te vermijden.

## 7. Nazorg

Uiterlijk 3 maanden na afwikkeling van stap 5 wordt door de voor deze klacht aangewezen eindverantwoordelijke vennoot van D&B met klager mondeling contact opgenomen om te vernemen of naar de mening van de klager de klacht naar tevredenheid is behandeld en waar nodig ook is opgelost en/of eventuele oplossingsrichtingen nu naar tevredenheid werken.