

Externe klachtenregeling TwynstraGudde d.d. 1 oktober 2023

TwynstraGudde streeft in de uitvoering van werkzaamheden voor opdrachtgevers naar een hoge kwaliteit van dienstverlening. TwynstraGudde staat in voor de integriteit van haar handelen. Medewerkers van TwynstraGudde staan voor (des)kundig handelen en professionele en relationele onafhankelijkheid. Medewerkers vermijden dat in de opdracht andere belangen dan die van de opdracht een rol spelen. Deze klachtenregeling maakt het mogelijk dat opdrachtgevers hun onvrede kunnen uiten wanneer de dienstverlening van TwynstraGudde in zijn of haar ogen onvoldoende is geweest. De klachtenregeling is daarmee een integraal onderdeel van het kwaliteitsbeleid van TwynstraGudde.

Klachten over de dienstverlening van TwynstraGudde, over medewerkers van TwynstraGudde en/of over facturen dienen in eerste instantie te worden besproken met de opdrachtnemer. Dat is de opdrachtgever van de opdracht. Als dit niet tot een bevredigende uitkomst leidt, bespreekt de partner de klacht over de dienstverlening met de opdrachtgever. De partner is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht en de geleverde kwaliteit. Als ook dit niet tot een bevredigende uitkomst leidt, kan de opdrachtgever zich met de klacht wenden tot de Klachtencommissie van TwynstraGudde. De Klachtencommissie zal zich inspannen om een passende oplossing te vinden.

De klachtenregeling biedt de basis voor de Klachtencommissie om te beoordelen of er in de concrete situatie waarover een klacht bestaat professioneel is gehandeld.

1. Klachtencommissie

De Klachtencommissie van TwynstraGudde bestaat uit een externe voorzitter, twee partners van TwynstraGudde en een ambtelijk secretaris. De leden van Klachtencommissie worden benoemd door de directie van TwynstraGudde voor een periode van drie jaar met de mogelijkheid van één herbenoeming.

De rol van de Klachtencommissie is het faciliteren van het gesprek tussen Klager en Verweerder. Als uitgangspunt geldt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan het aanspreekpunt bij TwynstraGudde en/of de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Mocht de klacht betrekking hebben op een van de leden van de Klachtencommissie, dan zal deze persoon zich uit de commissie terugtrekken bij de behandeling van de klacht. Dit geldt ook wanneer de klacht de adviesgroep-bv van één van de leden van Klachtencommissie betreft. In een dergelijke situatie wordt door de directie van TwynstraGudde een plaatsvervanger aangesteld voor de behandeling van de desbetreffende klacht.

Om inzage te krijgen in de klacht, zal de Klachtencommissie vragen om informatie aan te leveren om de klacht te onderbouwen. Klachten kunnen via onderstaande procedure worden ingediend.



2. Klachtenprocedure

2.1. Indienen van de klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. De opdrachtgever, of degene die bevoegd is de opdrachtgever te vertegenwoordigen.
 - b. Direct betrokkenen bij de opdracht (bijvoorbeeld het bestuur of degene die voor de opdrachtgever werkzaam is of is geweest op het moment dat de opdracht werd uitgevoerd).
Hierna te noemen "Klager"
2. Een klacht kan worden ingediend tegen:
 - a. Een medewerker van TwynstraGudde die werkzaam is, of is geweest voor de opdrachtgever, of op een andere manier betrokken is bij de opdracht.
Hierna te noemen "Verweerder".
3. Door de Klachtencommissie worden de volgende klachten in behandeling genomen:
 - a. Klachten die betrekking hebben op de wijze van uitvoering van een opdracht door TwynstraGudde en/of het gedrag van een medewerker van TwynstraGudde.
 - b. Klachten met betrekking tot een factuur (voor zover de factuur nog niet in behandeling is bij een incassobureau).
4. Een klacht kan per email worden ingediend bij de secretaris van de Klachtencommissie naar het emailadres kwaliteit@tg.nl. De klacht dient te worden gesteld in de Nederlandse taal.
5. Een klacht bevat tenminste:
 - a. De naam, het emailadres en telefoonnummer van Klager.
 - b. De naam van de Verweerder.
 - c. Een beschrijving van de klacht met een duidelijke toelichting op en een deugdelijke onderbouwing van de klacht.
 - d. Uit de onderbouwing dient duidelijk te blijken dat een serieuze poging is ondernomen om het geschil met Verweerder op te lossen, al dan niet met hulp een derde, én
 - e. De ter zake relevante documenten.
6. Na ontvangst van de klacht ontvangt Klager binnen twee weken een ontvangstbevestiging van de secretaris van de Klachtencommissie.

Het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie van TwynstraGudde ontslaat de Klager niet van eventuele bestaande betalingsverplichtingen aan TwynstraGudde.

2.2. In behandeling nemen van de klacht

Na verzending van de ontvangstbevestiging zal de Klachtencommissie beoordelen of de klacht voldoet aan de voorwaarden hiervoor genoemd bij punt 5. De Klachtencommissie zal de Klager hierover informeren. Indien de klacht niet voldoet aan de gestelde vereisten stelt de secretaris van de Klachtencommissie Klager eenmaal in de gelegenheid



om binnen twee weken (alsnog) aan de vereisten te voldoen. Na ontvangst van de aanvullende informatie zal de Klachtencommissie aangeven of zij de klacht inhoudelijk in behandeling zal nemen.

2.3. Inhoudelijke beoordeling van de klacht

Indien een klacht in behandeling wordt genomen, beslist de Klachtencommissie op welke wijze de klacht zal worden behandeld: schriftelijk en/of mondeling.

- Indien er door de Klachtencommissie wordt gekozen voor schriftelijke behandeling stelt de Klachtencommissie de Verweerder in de gelegenheid om een verweerschrift in te dienen. Indien het verweerschrift daartoe aanleiding geeft, kan de voorzitter Klager en Verweerder daarna nog de gelegenheid geven schriftelijk van repliek, respectievelijk dupliek te dienen.
- Indien er door de Klachtencommissie wordt gekozen voor mondelinge behandeling nodigt de Klachtencommissie zowel Klager als Verweerder uit voor een gesprek over de klacht. Afhankelijk van de situatie wordt er gekozen voor een individueel of een gemeenschappelijk gesprek.

Zowel bij de schriftelijke als de mondelinge behandeling van de klacht worden de relevante feiten en omstandigheden verzameld en gewogen. Op verzoek van Klager en/of Verweerder kan de Klachtencommissie inlichtingen inwinnen en daartoe derden horen. De secretaris informeert Klager en Verweerder hierover.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij een deskundige. Tenzij Klager hiertegen bezwaar maakt, gaat de Klachtencommissie ervan uit dat Klager akkoord is met het ter beschikking stellen van (kopieën van) de door hem verstrekte informatie aan deze externe deskundige.

De Klachtencommissie zal uitsluitend een oordeel vellen over de vraag of er in de concrete situatie waarover een klacht bestaat professioneel is gehandeld. En indien dit niet het geval is, op welke wijze de klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie het beste kan worden afgehandeld.

2.4. Afhandeling van de klacht

De Klachtencommissie streeft ernaar de klacht binnen 30 kalenderdagen na verzending van de ontvangstbevestiging van de klacht af te handelen. Deze termijn wordt eventueel verlengd met de tijd die het heeft gekost om aanvullende informatie van de Klager te ontvangen. Als de afhandeling van de klacht meer dan 30 kalenderdagen in beslag neemt, wordt Klager over de reden daarvan geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure.

Na de inhoudelijke beoordeling van de klacht ontvangt Klager een schriftelijke bevestiging via email van de uitkomst van de procedure. In deze bevestiging zal de Klachtencommissie in ieder geval de volgende punten opnemen:

- De namen van Klager en Verweerder.
- Omschrijving van de relevante feiten en omstandigheden.
- Omschrijving van de klacht.
- Een gemotiveerde reactie op de klacht.
- Een voorstel voor de afhandeling van de klacht.

TwynstraGudde neemt gegronde klachten mee in de evaluatie van het functioneren van de organisatie en haar medewerkers en zal waar nodig maatregelen treffen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.



3. Geheimhouding en privacy

De Klachtencommissie zal zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met de klacht en de door Klager en Verweerder verstrekte informatie in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de opdrachtovereenkomst en Algemene Voorwaarden.

Eenieder die betrokken is bij de uitvoering van de taken van de Klachtencommissie en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet kennen, is verplicht tot geheimhouding van deze gegevens, ook nadat hij/zij geen betrokkenheid meer met de Klachtencommissie heeft.

Op de diensten van TwynstraGudde zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn te vinden op onze website www.twynstragudde.nl.