

Klachtenregeling TwynstraGudde

Klachtenregeling TwynstraGudde per 1 januari 2020

TwynstraGudde streeft in de uitvoering van werkzaamheden voor zijn opdrachtgevers naar een hoge kwaliteit van dienstverlening. Klachten over de dienstverlening van TwynstraGudde, medewerkers van TwynstraGudde of facturen kunnen in eerste instantie worden besproken met de betreffende contactpersoon. Als dit niet tot een bevredigende uitkomst leidt of de opdrachtgever geeft er de voorkeur aan de klacht te bespreken met iemand die niet betrokken is bij de betreffende opdracht, dan wel als de opdrachtgever bezwaar wil aantekenen tegen de wijze waarop de opdracht is uitgevoerd, dan kan deze zich met de klacht wenden tot de Klachtencommissie van TwynstraGudde. De klachtencommissie zal zich inspannen om een passende oplossing te vinden.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van TwynstraGudde bestaat uit een externe voorzitter, twee partners van TwynstraGudde en een ambtelijk secretaris.

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 terugtrekken bij de behandeling van de 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.

Klachtenprocedure

1. Indienen van de klacht

- a. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. De opdrachtgever.
 - b. 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"
- b. Een klacht kan worden ingediend tegen:
 - a. De opdrachtnemer.
Hierna te noemen "Verweerder".
- c. Een klacht kan via email worden ingediend bij de secretaris van de Klachtencommissie, mevrouw M. Kerssens, mke@tg.nl
- d. Een klacht bevat tenminste:
 - De naam, het emailadres en telefoonnummer van Klager.
 - Een beschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.
 - Een verklaring waaruit blijkt dat een serieuze poging is ondernomen om het geschil met verweerder op te lossen en indien relevant begeleidende stukken.
- e. Na ontvangst van de klacht ontvangt Klager een ontvangstbevestiging.

Het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie van TwynstraGudde ontslaat de klager niet van zijn betalingsverplichtingen aan TwynstraGudde.

2. Beoordeling van de klacht

- a. Na verzending van de ontvangstbevestiging zal de Klachtencommissie beoordelen of de klacht gegrond is en Klager hierover informeren.
- b. Als de commissie aanvullende informatie nodig heeft om de klacht inhoudelijk te kunnen beoordelen, zal zij na ontvangst van de aanvullende informatie, aangeven of zij de klacht gegrond acht.
- c. De klacht kan alleen gegrond worden bevonden als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
 - Klager is een (potentiële) opdrachtgever of relatie van TwynstraGudde.
 - Klager heeft een klacht over de uitvoering van een opdracht door TwynstraGudde of het gedrag van een medewerker van TwynstraGudde.
 - Als de klacht betrekking heeft op een factuur mag de factuur nog niet in behandeling zijn bij een incassobureau.
 - De klacht is onderbouwd met argumenten en eventuele documenten.
 - Klager staat open voor een passende oplossing waarbij met de redelijke belangen van alle betrokken partijen rekening wordt gehouden.

3. Inhoudelijke beoordeling van de klacht

- a. Als de Klachtencommissie de klacht gegrond acht, zal zij de klacht inhoudelijk in behandeling nemen.
- b. Bij de beoordeling van de klacht worden alle relevante feiten en omstandigheden gewogen en zullen Klager en de vanuit TwynstraGudde betrokken persoon/personen worden gehoord.
- c. De Klachtencommissie zal zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met de klacht en de door klager verstrekte informatie in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de opdrachtovereenkomst en Algemene Voorwaarden.
- d. 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.

4. Afhandeling van de klacht

- a. De Klachtencommissie streeft ernaar de klacht binnen 30 kalender dagen 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 u te ontvangen.
- b. 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.
- c. Na afronding van de procedure 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:
 - Een gemotiveerde reactie op de klacht.
 - Een voorstel voor de afhandeling van de klacht, als Klager door de klachtencommissie in het gelijk is gesteld.

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

Op de diensten van TwynstraGudde zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. U vindt deze voorwaarden op onze website www.twynstragudde.nl.