

## **GESCHILLENREGELING UCD B.V.**

### **Artikel 1**

#### **Begripsbepalingen**

In deze Geschillenregeling wordt verstaan onder:

- 1.1 "klacht": iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens UCD B.V. of de bij UCD B.V. werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;
- 1.2 "klager": de opdrachtgever, of diens vertegenwoordiger, die een klacht kenbaar maakt;
- 1.3 "Klachtenfunctionaris": de persoon die is belast met de afhandeling van de klacht.

### **Artikel 2**

#### **Toepassingsbereik**

- 2.1 Deze Geschillenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen UCD B.V. en de opdrachtgever.
- 2.2 De directie van UCD B.V. draagt zorg voor de klachtafhandeling conform de Geschillenregeling.

### **Artikel 3**

#### **Doelstellingen**

Deze Geschillenregeling heeft tot doel:

- 3.1 het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtnemers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- 3.2 het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van opdrachtnemers vast te stellen;
- 3.3 behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- 3.4 medewerkers van UCD B.V. te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;

- 3.5 verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

#### **Artikel 4**

##### **Informatie bij aanvang dienstverlening**

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De directie wijst de klant voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2 UCD B.V. heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen dat indien een klacht die na behandeling niet is opgelost ter verkrijging van een bindende uitspraak kan worden voorgelegd aan de Rechtbank Den Haag.

#### **Artikel 5**

##### **Interne klachtprocedure**

- 5.1 Indien een opdrachtgever UCD B.V. benadert met een klacht, dan wordt de klacht door de ontvangende medewerker doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris.
- 5.2 De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de opdrachtgever tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
- 5.4 De Klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- 5.5 De Klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

- 5.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

## **Artikel 6**

### **Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

- 6.1 De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

## **Artikel 7**

### **Verantwoordelijkheden**

- 7.1 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 7.2 Degene over wie is geklaagd houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 7.3 De Klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

## **Artikel 8**

### **Klachtregistratie**

- 8.1 De Klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3 De Klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 8.4 Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen binnen UCD B.V. besproken en ter besluitvorming voorgelegd.