

## Klachtenreglement de Koppoter

*In het geval u ontevreden bent over de dienstverlening van De Koppoter, dan willen wij graag dat u ons daarover in kennis stelt. Wilt u een formele klacht indienen, dan geldt dit reglement.*

### 1. Begripsomschrijving

- 1.1 *Klacht*: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van de Koppoter.
- 1.2 *Klager*: de klant die een klacht uit.
- 1.3 *Klachtenprocedure*: de door De Koppoter gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
- 1.4 *Klachtenregeling*: dit document, de schriftelijke weergave van de door De Koppoter gehanteerde procedure van klachten.
- 1.5 *Klachtenfunctionaris*: Simone Scheltinga van EntzingerScheltinga Advocaten te Groningen, e-mailadres: [simone@entzingerscheltinga.nl](mailto:simone@entzingerscheltinga.nl) en telefoonnummer 0502110890.

### 2. Doelstelling van onze klachtenregeling

- 2.1 Het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen een redelijke termijn om op constructieve wijze af te handelen.
- 2.2 Het vastleggen van een procedure om de aanleiding tot klachten van klanten vast te stellen.
- 2.3 Behoud en verbetering van bestaande relaties door optimale behandeling van klachten.
- 2.4 Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### 3. Start interne klachtenprocedure

- 3.1 De klager dient een klacht in bij mevrouw L. Walinga, eigenaresse van De Koppoter.
- 3.2 Binnen 14 dagen na de ontvangst van de klacht vindt een een gesprek plaats tussen de klager, mevrouw Walinga en de persoon op wie de klacht ziet.
- 3.3 Is het resultaat van het gesprek voor de klager onvoldoende bevredigend, dan kan klager een formele schriftelijke klacht indienen bij De Koppoter.

### 4. Start externe klachtenprocedure

- 4.1 Een externe klachtenprocedure wordt gestart door klager door het per e-mail toezenden van de klacht aan de klachtenfunctionaris.
- 4.2 Een externe klacht moet binnen 14 dagen na het gesprek bedoeld in artikel 3 lid 2 door de klachtenfunctionaris zijn ontvangen.
- 4.3 De externe klacht van klager dient de volgende gegevens te bevatten:
  - a. De naam, het adres, de woonplaats en bereikbaarheid [mailadres, telefoon/mobiel].
  - b. Naam activiteit [omschrijving c.q. offertenummer], datum van indienen en een handtekening.

## **5. Afhandeling klacht**

- 5.1 Binnen een termijn van 14 dagen ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.
- 5.2 Indien nodig doet de klachtenfunctionaris nader onderzoek bij de klager dan wel bij andere betrokkenen tijdens de behandeling van de klacht.
- 5.3 Binnen vier weken na ontvangst van de klacht wordt er een afspraak gemaakt met de klager (en haar eventuele raadsman of raadvrouw van de klager) en de Koppoter. Ook de Koppoter kan zich laten vertegenwoordigen door een raadsman of raadvrouw.
- 5.4 In samenspraak wordt getracht tot oplossing te komen. Indien tot een oplossing wordt gekomen wordt deze schriftelijk vastgelegd door de klachtenfunctionaris.
- 5.5 Indien niet gezamenlijk tot een oplossing wordt gekomen doet de klachtenfunctionaris een uitspraak. Deze uitspraak is bindend voor partijen.

## **6. Waarborgen**

- 6.1 Bij de behandeling en afhandeling van de klacht vindt te allen tijde hoor en wederhoor plaats.
- 6.2 De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

## **7. Overige**

- 7.1 De Koppoter bewaart de administratie van de klacht tot drie jaar na afhandeling. De klager kan zijn/haar gegevens te allen tijde opvragen.
- 7.2 De bovenstaande procedure sluit niet uit dat de klager zich te allen tijde tot de burgerlijke rechter kan wenden.

Drachten, 30 september 2022.