

## Klachtenregeling LBVD

LBVD Consultancy B.V. (verder: LBVD) heeft de kwaliteit van haar dienstverlening en een grote klanttevredenheid hoog in het vaandel staan. Dit betreft niet alleen de levering van overeengekomen diensten, maar ook het voortraject (verkoop) en nazorg. LBVD spant zich in haar diensten en werkzaamheden naar beste weten en kunnen binnen de wettelijke kaders uit te voeren. Mocht u ondanks de inspanningen van LBVD als opdrachtgever onverhoopt niet tevreden zijn met de dienstverlening zoals door LBVD geleverd en door u ervaren, dan vragen wij u met klem dit kenbaar te maken via onze klachtenregeling. Wij vinden het melden van klachten (en ook verbeterpunten) belangrijk. LBVD neemt klachten immer serieus, behandelt ze als vertrouwelijk en doet er alles aan om klachten naar tevredenheid op te lossen. Wij zien elke klacht als een uitgesproken kans om onze dienstverlening te verbeteren. In het geval van een tekortkoming, afwijking danwel ongenoegen zal de voor de uitvoering van de dienst verantwoordelijke medewerker van LBVD in eerste instantie eerst zelf trachten dit met de opdrachtgever naar tevredenheid op te lossen c.q. te (doen) corrigeren. Indien hij/zij daar niet in slaagt zal de medewerker de opdrachtgever wijzen op de mogelijkheid gebruik te maken van de Klachtenregeling LBVD.

### Doel

Doel van de Klachtenregeling LBVD is:

- Het bieden van een adequate afhandeling van klachten aan opdrachtgevers;
- De opdrachtgever centraal zetten bij het naar tevredenheid afhandelen van de klacht;
- Het aan de hand van klachten verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

### De begrippen 'Klacht' en 'Reclamant'

Een **Klacht** is een schriftelijk naar LBVD gecommuniceerde uiting van het niet tevreden zijn over de kwaliteit van de door LBVD naar aanleiding van een bekrachtigde projectovereenkomst geleverde dienst, danwel de wijze waarop een of meerdere medewerkers van LBVD zich hebben gedragen, tijdens de levering van de dienst of in de voorbereidende fase. Voorbeelden zijn niet (geheel) leveren wat er is overeengekomen, tekortkomingen in de communicatie en onjuist verstrekken van informatie. Dit alles vanuit u als opdrachtgever. Een **Reclamant** is een opdrachtgever die een klacht schriftelijk aan LBVD kenbaar heeft gemaakt. Een Klacht manifesteert zich door:

- Schriftelijk gecommuniceerd zijn aan LBVD;
- Het gebruik van de term 'klacht' of een synoniem;
- Een concrete, met redenen omklede omschrijving van waarin LBVD tekort is geschoten, de afwijking danwel het ongenoegen.

In de zin van deze klachtenregeling geldt niet als klacht:

- Het niet eens zijn met feitelijk onderbouwde bevindingen in rapportages;
- De opvolging van aanbevelingen in rapportages;
- Vragen of opmerkingen over facturatie. Hiervoor kunt u terecht bij onze Financiële Administratie via [fa@lbvd.nl](mailto:fa@lbvd.nl).

### Indienen van een klacht

De Reclamant dient binnen een termijn van zes weken na het ontstaan, de tekortkoming, de afwijking danwel het ongenoegen schriftelijk als Klacht aan LBVD kenbaar te maken. Om de Klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen vragen wij ons de volgende informatie aan te reiken:

1. Naam, organisatie en contactgegevens waaronder mailadres en telefoonnummer;
2. Projectovereenkomst waar de klacht betrekking op heeft (indien van toepassing);
3. Een concrete, met redenen omklede omschrijving van de tekortkoming, de afwijking danwel het ongenoegen (met eventuele bijlagen), de datum van ontstaan en de grondslag waarop de Klacht is gebaseerd;
4. Wensen c.q. verwachtingen m.b.t. de oplossing.

Het kenbaar maken van een Klacht kan op twee manieren geschieden:

1. Via een e-mail gericht aan *klachten@lbvd.nl* (bij voorkeur versleuteld);
2. Per post gericht aan *LBVD Consultancy B.V. t.a.v. Klachtenmanagement, Rotterdamseweg 183c, 2629 HD DELFT.*

## Verantwoordelijkheid en bevoegdheid

De directie van LBVD is (eind)verantwoordelijk voor:

- Adequate analyse en afhandeling van klachten.
- De opvolging van klachten waaronder het treffen van passende maatregelen;

## Klachtopvolging

LBVD volgt klachten als volgt op:

1. LBVD bevestigt, binnen één week na ontvangst, via e-mail of per brief de ontvangst van de Klacht en het in behandeling nemen van de Klacht;
2. De directie van LBVD onderzoekt, analyseert en beoordeelt de Klacht op ontvankelijkheid, en treedt in overleg met de betrokken medewerker(s) van LBVD en - in geval van onduidelijkheden - de Reclamant;
3. De directie bepaalt binnen vier weken na het in behandeling nemen van de Klacht de inhoudelijke reactie van LBVD. Ze brengt de Reclamant hiervan schriftelijk op de hoogte, met vermelding van - indien de Klacht als gegrond is beoordeeld - de voorgestelde oplossing(en) en/of de te nemen maatregel(en). Indien de door LBVD voorgestelde klachtbehandeling inmiddels aantoonbaar zinloos is geworden, dient de Reclamant dit schriftelijk kenbaar te maken. Indien de Klacht niet als gegrond is beoordeeld licht LBVD dat in haar reactie toe.
4. LBVD zal zich vergaand inspannen de Klacht in samenspraak met en naar tevredenheid van de Reclamant op te lossen, waarbij ze de Reclamant van de voortgang op de hoogte houdt. Indien LBVD niet slaagt in het oplossen van de Klacht kan een onafhankelijke, ter zake deskundige commissie bemiddelen of anderszins uitkomst bieden.

## Ten slotte

LBVD neemt klachten immer serieus, behandelt ze zorgvuldig en als vertrouwelijk.

De berichtgeving m.b.t. een Klacht geschiedt uitsluitend tussen de Reclamant en LBVD.

LBVD neemt klachten die niet binnen zes weken na ontstaan zijn gemeld niet in behandeling.

LBVD registreert alle klachten in een *klachtenregister*, inclusief de (wijze van) afhandeling. Het klachtenregister dient onder andere voor het verbeteren van de dienstverlening.

LBVD anonimiseert en bewaart Klachten gedurende twee jaar na afhandeling. De directie evalueert jaarlijks de bewaarde klachten en de afhandeling daarvan, teneinde mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren te identificeren en/of toekomstige klachten te voorkomen.

LBVD verbindt geen kosten aan het indienen en afhandelen van een Klacht. Eventueel door de Reclamant naar aanleiding van de Klacht gemaakte kosten zijn niet via de Klachtenregeling LBVD te verhalen op LBVD.