

# Leven Werken

*De belangrijkste bron van X-Terra is natuurgetrouw Leven en Werken*



KLACHTENREGLEMENT X-TERRA

### **Definitie**

*Een klacht is de melding van iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van X-Terra in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van de individuele mensen die werken namens X-Terra, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.*

Wij kunnen fouten maken en willen daar graag van leren. Wij zijn aanspreekbaar als mensen. Wij vertrouwen erop dat wanneer u als klant niet tevreden bent, u ons dat vertelt. Iedere klacht zien wij als een mogelijkheid tot verbetering. Indien de oplossing van de klacht niet door X-Terra kan worden bewerkstelligd, wordt in overleg met de indiener naar eventuele alternatieven gezocht.

### **Toepassingsgebied**

Klanten van X-Terra en alle mensen die werken namens X-Terra worden op de hoogte gebracht van ons klachtenreglement. Het klachtenreglement wordt intern en op de website beschikbaar gesteld.

### **Doelen**

- Op zorgvuldige wijze individuele uitingen van ongenoegen van cliënten en opdrachtgevers serieus behandelen – van ontevreden naar tevreden
- Komen tot veranderingen in de werkwijze van/bij X-Terra indien klachten een structureel karakter dragen

### **Verantwoordelijkheden**

- De directeur van X-Terra is eindverantwoordelijk voor een juiste en naar tevredenheid afgehandelde klacht.
- Alle mensen die werken namens X-Terra kunnen een klacht in ontvangst nemen, zowel schriftelijk als mondeling.

### **Werkwijze**

#### **1. Melden klacht bij contactpersoon**

De ontvanger meldt de klacht dezelfde dag aan de directeur van X-Terra. De behandelaar van de klacht is nooit degene die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft.

#### **2. Contact over klacht binnen 2 werkdagen**

Uiterlijk binnen 2 werkdagen na binnenkomst van de klacht wordt in ieder geval contact opgenomen met degene die de klacht heeft ingediend en vindt een telefonisch of face-to-face gesprek plaats. Ofwel om meer duidelijkheid te krijgen over de klacht, ofwel om de klacht af te handelen.

### 3. Aanbod binnen 2 weken

De behandelaar beoordeelt de klacht, rekening houdend met contractuele afspraken en verwachtingen. Vervolgens besluit zij of er een genoegdoening of vervangende/extra dienst wordt aangeboden. De behandelaar doet telefonisch het aanbod, uiterlijk 2 weken na binnenkomst van de klacht en peilt de tevredenheid bij de klant. Dit telefonische aanbod wordt ook schriftelijk bevestigd.

### 4. Vastleggen acties en resultaten binnen 3 weken

De behandelaar legt de acties, het aanbod en het resultaat vast. De behandelaar draagt zorg voor een goede afhandeling van wat is afgesproken met degene die de klacht heeft ingediend.

#### *Indien de afhandeling niet leidt tot de gewenste afhandeling*

Indien de afhandeling binnen X-Terra niet leidt tot het gewenste resultaat, wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke derde, de heer Antoni Brack (prof emeritus mr. A. Brack). Hij doet een bindende uitspraak over het geschil. De kosten voor de bemiddeling zijn voor rekening van X-Terra.

Indien deze bindende uitspraak door één van de partijen niet als aanvaardbaar wordt beschouwd, dan stemmen beide partijen in met een mediation, waarbij het vertrekpunt van het overleg de als bindend bedoelde uitspraak zal zijn.

Een blijvend geschil dat niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

#### *Afsluiten klacht*

Na afhandeling worden de vastgelegde acties en resultaten opgeslagen in het klachtendossier.