



## **Interne Klachtenprocedure De Hoofdzaak.**

**Kennis is het middel wanneer je ontwikkeling op z'n kop staat.**

**juni 2023**

Wij doen altijd onze uiterste best om onze werkzaamheden naar tevredenheid uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat je een klacht hebt over onze werkzaamheden. In dergelijke situaties horen we graag van je, zodat we samen kunnen kijken naar een passende oplossing.

Wanneer je een klacht hebt over onze werkzaamheden, vragen we je om binnen 8 dagen na het voorval waar je een klacht over hebt (doch uiterlijk binnen 14 dagen na afronding van onze werkzaamheden), dit schriftelijk bij ons te melden. Dit doe je op de volgende manier:

### **Stap 1.**

Stuur een email naar [rix@dehoofdzaak.nu](mailto:rix@dehoofdzaak.nu) en vermeld in de onderwerpregel dat het een klacht betreft;

### **Stap 2.**

Beschrijf in deze email zo volledig mogelijk waarom je een klacht indient. Benoem wanneer het voorval heeft plaats gevonden, wie er bij betrokken was en bovenal, wat er precies is gebeurd. Vergeet niet om ook je naam en contactgegevens te noemen evenals ons dossiernummer (indien bekend) waar in jouw klacht is ontstaan;

### **Stap 3.**

Na ontvangst van de klacht, versturen wij zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Deze verzenden we per email;

### **Stap 4.**

Jouw klacht zal , wanneer we er niet samen uitkomen, met een onafhankelijke derde worden behandeld. De onafhankelijke derde is in beginsel niet betrokken bij de inhoudelijke werkzaamheden. De Hoofdzaak heeft als onafhankelijke derde gekozen voor Balans Mediation Drachten [Mediator Drachten - Boek direct een telefonisch consult bij Balans Mediation](#) Bij eventuele kosten aan een onafhankelijke derde, wordt dit gedeeld door beide partijen. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend.

### **Stap 5.**

Om jouw klacht goed te kunnen behandelen, wordt door de klachtbehandelaar het bijbehorende dossier doorgenomen, wordt met de betrokken dossierbehandelaar gesproken en kan het zijn dat contact met jou wordt opgenomen voor een nadere toelichting van jouw klacht. Indien je zelf prijsstelt op een mondelinge toelichting (telefonisch of in een persoonlijk gesprek), kan je dit kenbaar maken bij het indienen van de klacht. Van eventuele mondelinge gesprekken houden we verslaglegging bij;

### **Stap 6.**

We houden van tevreden partijen en van een voortvarende aanpak. Zodoende streven we ernaar om binnen 14 dagen na ontvangst van jouw klacht, een inhoudelijke reactie (oplossing) te kunnen geven. Deze geven we per email. Mocht blijken dat we binnen deze termijn nog geen inhoudelijke reactie hebben kunnen opstellen, dan communiceren we in ieder geval binnen deze termijn dat we de reactietermijn verlengen (met 14 of 28 dagen);

### **Stap 7.**

We hopen en verwachten dat we jouw klacht naar tevredenheid hebben opgelost. Als we niet eerder een reactie van jou ontvangen, nemen wij in ieder geval binnen 14 dagen nadat we jou onze inhoudelijk reactie hebben gegeven, contact met je om te horen of



**DE HOOFDZAAK**

KENNIS IS HET HULPMIDDEL WANNEER JE ONTWIKKELING OP Z'N KOP STAAT

onze reactie duidelijk is en of hiermee jouw klacht is afgehandeld. Eventuele vragen kunnen in dat contact ook verder bespreken;

**Stap 8.**

Mocht blijken dat je klacht is afgehandeld, maar het vertrouwen in de huidige dossierbehandelaar niet hersteld is, dan zal een andere dossierbehandelaar jouw dossier overnemen of teruggeven aan de opdrachtgever.



**DE HOOFDZAAK**

KENNIS IS HET HULPMIDDEL WANNEER JE ONTWIKKELING OP Z'N KOP STAAT

**Rixt Ytsma**

📍 Jelle Plantingstraat 62  
9204 LR Drachten  
☎ 06 40 32 72 52  
✉ rixt@dehoofdzaak.nu  
🌐 www.hoofdzaak.nu