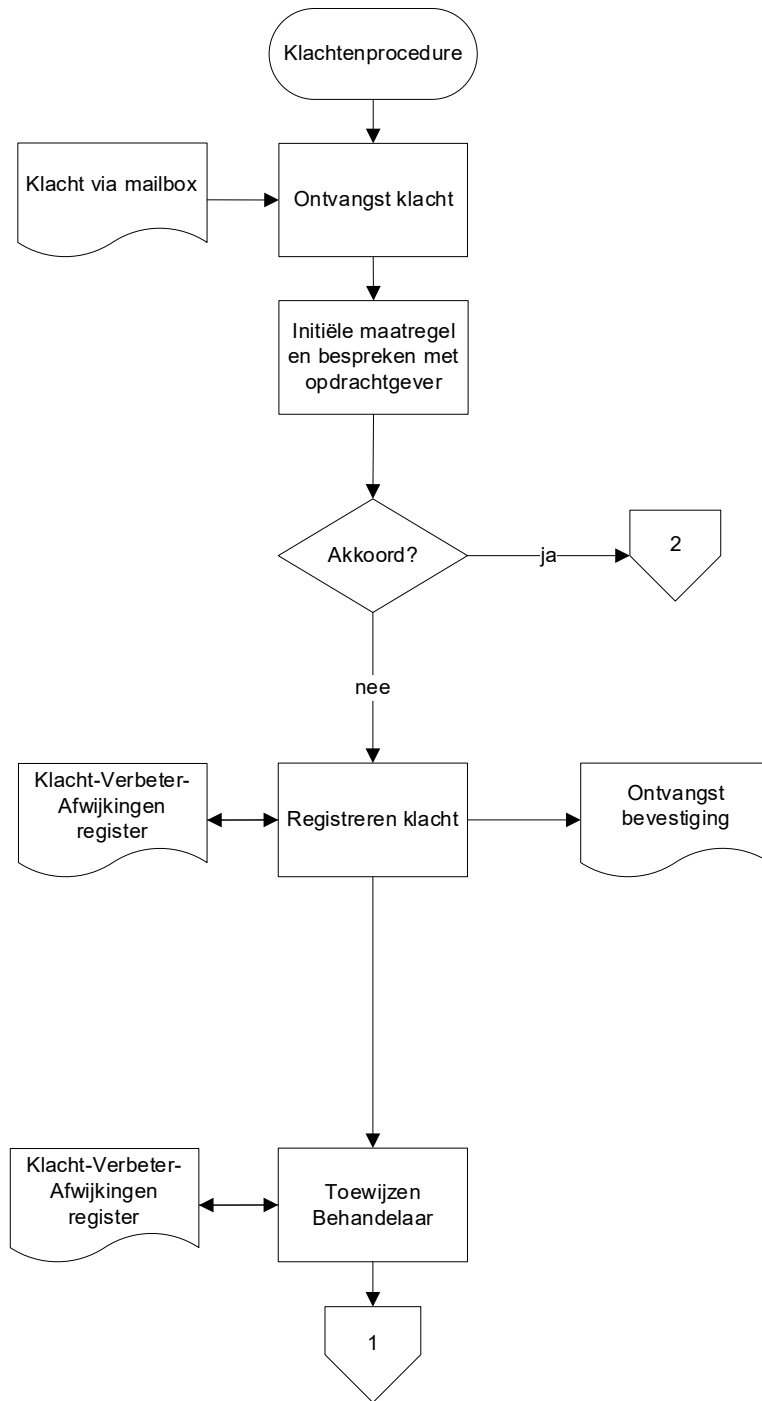
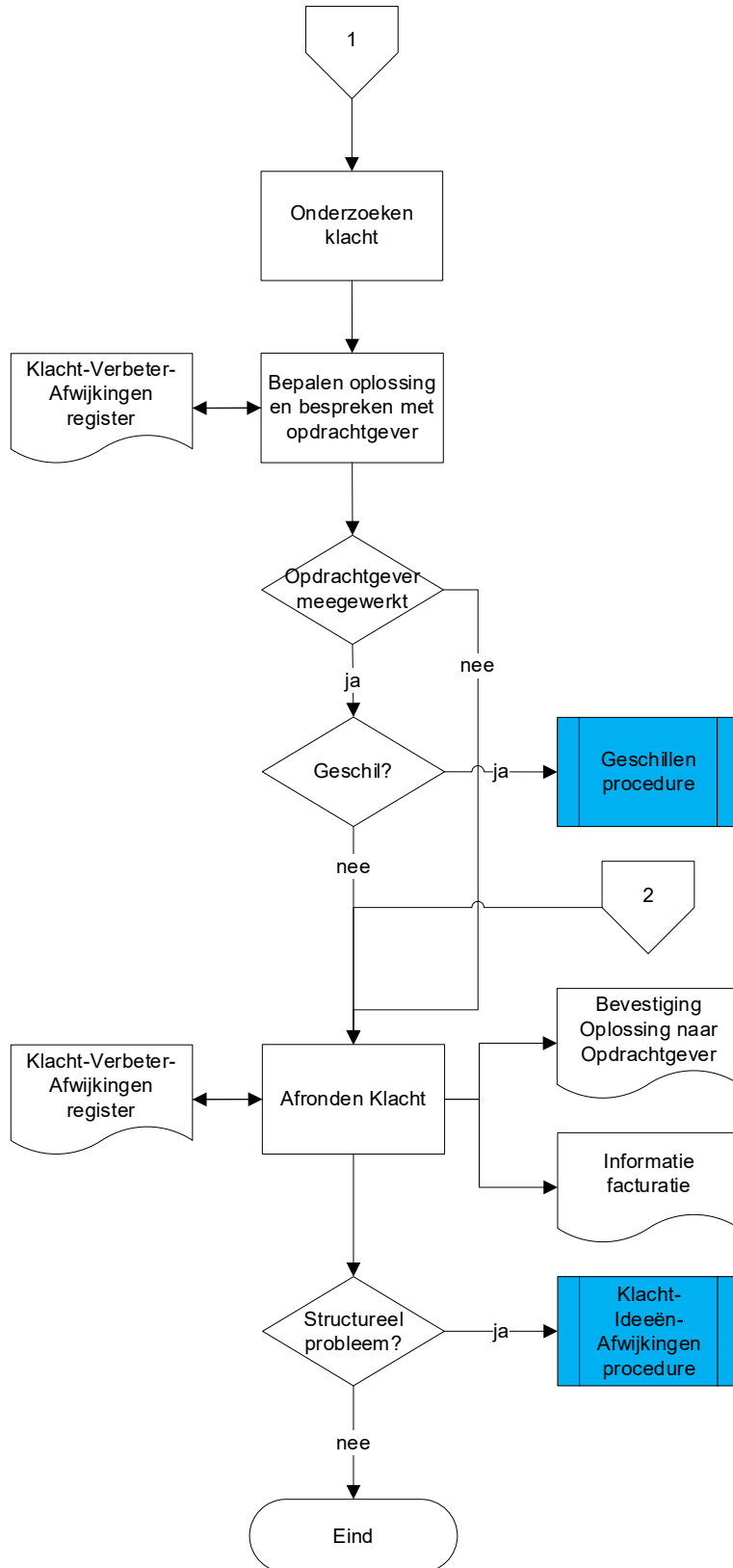


Klachtenprocedure

Praecellenti doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Klachten kunt u aan ons voorleggen. Door ons worden deze klachten als leermoment en verbetermogelijkheid beschouwd. Praecellenti behandelt uw klacht in vertrouwen en zal in overleg met u tot een oplossing proberen te komen.





1. Een klacht dient schriftelijk te worden gericht aan Praecellenti, op straffe van verval van het recht van klagen, uiterlijk binnen een week na beëindiging van de Opdracht c.q. een deel van de Opdracht. Gebreken, die redelijkerwijs niet binnen die termijn ontdekt kunnen worden, dienen uiterlijk binnen 14 dagen na ontdekking ofwel redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden, schriftelijk aan Praecellenti te worden gemeld, zulks op straffe van verval van het recht tot klagen.
2. Klachten dienen per mail gestuurd te worden naar klachten@praecellenti.nl t.a.v. medewerker Praecellenti onder vermelding Klacht. Praecellenti stuurt een ontvangstbevestiging en binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht een inhoudelijke reactie. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan wordt de klacht behandeld conform punt 6 en verder van deze procedure.
3. Een klacht zal door Praecellenti altijd vertrouwelijk worden behandeld.
4. Praecellenti registreert de klacht in het klachtenregister.
5. Praecellenti definieert een initiële maatregel om de klacht op te lossen en neemt direct contact op met de Opdrachtgever om de oplossing te bespreken. Indien Opdrachtgever akkoord is met de gegeven oplossing wordt deze schriftelijk bevestigd naar de Opdrachtgever. De klacht wordt door de behandelaar van de klacht geregistreerd en gearcheveerd. Eventuele hieruit voortvloeiende verbetermogelijkheden worden conform de klacht-ideeën-afwijkingenprocedure afgehandeld.
6. Indien afhandeling van de klacht meer tijd vraagt, zal Praecellenti binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht de Opdrachtgever schriftelijk informeren over de afhandeling van de klacht.
7. Praecellenti wijst, afhankelijk van het onderwerp van de klacht, de klacht toe aan een verantwoordelijke voor de afhandeling van de klacht.
8. De verantwoordelijke binnen Praecellenti start een nader onderzoek naar de ingediende klacht. Er wordt gezocht naar oorzaken, zodat de klacht structureel opgelost kan worden. Verantwoordelijke streeft ernaar binnen 2 weken na ontvangst van de klacht de Opdrachtgever een oplossing voor te leggen. Indien dit niet haalbaar is, wordt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gebracht, waarin tevens een richtdatum wordt aangegeven waarop de Opdrachtgever een inhoudelijke reactie kan verwachten.
9. De Opdrachtgever zal alle voor onderzoek van de klacht noodzakelijke medewerking verlenen. Indien de Opdrachtgever geen medewerking verleent of anderszins onderzoek niet (meer) mogelijk is, wordt de klacht niet in behandeling genomen en heeft de Opdrachtgever geen aanspraken terzaken.
Indien de klachten ongegrond zijn gebleken, zijn de kosten van het onderzoek van de klacht voor rekening van de Opdrachtgever.
Aan het in behandeling nemen van een klacht kan de Opdrachtgever geen rechten ontleen.
10. De aangewezen verantwoordelijke registreert in het klachtenregister de voorgestelde oplossing. Daarnaast wordt contact opgenomen met de Opdrachtgever om de oplossing te bespreken. Indien Opdrachtgever akkoord is met de gegeven oplossing wordt deze schriftelijk bevestigd naar de Opdrachtgever. De klacht wordt door de verantwoordelijke gearcheveerd. Eventuele hieruit voortvloeiende verbetermogelijkheden worden conform de klacht-ideeën-afwijkingenprocedure afgehandeld.
11. Indien Praecellenti en Opdrachtgever niet tot overeenstemming komen, wordt de klacht beschouwd als Geschil. Geschillen worden door een onafhankelijke geschillencommissie (J. Langelaar)

behandeld conform de Geschillenprocedure. De uitspraak van de geschillencommissie is voor Praecellenti bindend. Eventuele consequenties worden binnen 14 dagen afgehandeld en/of ingepland.

12. De klacht wordt gearhiveerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.
13. Praecellenti stelt vast of de klacht aanleiding vormt voor een structurele verbetering. In dat geval wordt binnen Praecellenti de klacht-ideeën-afwijkingenprocedure gestart.