

## Regeling Klachten en Geschillen

met betrekking tot trainings- en advieswerk

Leutscher Organisatieontwikkeling B.V. doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over één van de diensten. Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.

Om duidelijk, open en transparant te zijn, hanteert Leutscher Organisatieontwikkeling onderstaande Klachten- en geschillenregeling.

### 1.1

Indien door de opdrachtgever bij de opdrachttuitvoering tekortkomingen worden geconstateerd, wordt de opdrachtgever verzocht de klacht, voorzien van argumenten, binnen een termijn van twee weken na beëindiging van de opdracht, schriftelijk bij de directeur mr. drs. Harry Leutscher in te dienen via [h.leutscher@leutscher.nl](mailto:h.leutscher@leutscher.nl).

### 1.2

Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.

### 1.3

Oprachtnemer zal de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigen en binnen zes weken reageren.

### 1.4

De klager wordt op de hoogte gebracht van het oordeel over de klacht. Het oordeel kan zijn dat een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, of ongegrond wordt verklaard. Hierbij wordt aangegeven welke maatregelen worden genomen om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

### 1.5

Is de klager het niet eens met het oordeel, dan kan hij of zij een onafhankelijke derde vragen het oordeel opnieuw te wegen en daarbij tot een bindende uitspraak te komen. Daarvoor wendt hij of zij zich binnen vier weken tot:



REIN advocaten en adviseurs  
Westerbracht 19  
7821 CD Emmen  
Telefoon: 0591 – 646 882  
E-mail: [heuzeveldt@rein.nl](mailto:heuzeveldt@rein.nl)

De kosten hiervan komen voor rekening van Leutscher Organisatieontwikkeling B.V.

Maakt de klager hier geen gebruik van, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

#### 1.6

Na bekendmaking van de uitspraak door de onafhankelijke derde – welke plaatsvindt binnen zes weken na het voorleggen van de klacht – neemt Leutscher Organisatieontwikkeling B.V. direct contact op met de klager om afspraken te maken over de feitelijke afhandeling van de uitspraak. Leutscher Organisatieontwikkeling B.V. geeft binnen twee weken gevolg aan de uitkomst van de afspraak.

#### 1.7

In het geval dat sprake is van restitutie van (een deel van) de trainings- of advieskosten, worden deze binnen vier weken na de uitspraak van de onafhankelijke commissie hieromtrent betaalbaar gesteld aan de klager.

#### 1.8

Mocht voor de behandeling van een klacht een langere termijn – zoals bedoeld in de artikelen 1.3 en 1.6 – nodig zijn voor nader onderzoek, dan wordt de klager hiervan binnen vijf weken na het voorleggen van de klacht – zoals bedoeld in de artikelen 1.3 en 1.6 – in kennis gesteld. Daarbij wordt het uitstel toegelicht, alsmede wordt er een indicatie gegeven over wanneer verwacht wordt uitsluitel te kunnen geven.

#### 1.9

Klachten en schriftelijke uitwerkingen van de gevolgde procedure worden twee jaar bewaard. Een jaar na het indienen van de klacht wordt door de voorzitter van de onafhankelijke commissie beoordeeld of in de werkwijze van de opdrachtnemer voldoende is gedaan om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

#### 1.10

Op deze klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.