



## INTERNE KLACHTENREGELING SAVANT PERFORMING PARTNERS BV

### BEGRIPSBEPALINGEN

In deze interne klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer.
- b. Klager: opdrachtgever.
- c. Aangeklaagde: Savant Performing Partners BV of een uitvoerder namens Savant Performing Partners, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. Opdrachtnemer: Savant Performing Partners BV, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Utrecht onder nummer 55147402, gevestigd en kantoor houdende Vondellaan 10, 3521GD te Utrecht.
- e. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Savant Performing Partners BV een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. Klachtenregeling: dit document, de schriftelijke weergave van de door Savant Performing Partners gehanteerde interne klachtenregeling.
- g. Klachtenprocedure: gehanteerde procedure voor klachten die volgens klager niet intern afgehandeld dienen te worden en/of die niet binnen vier weken in behandeling genomen zijn.

### DE REGISTRATIE VAN EEN KLACHT

Opdrachtnemer registreert een klacht via het klachtenregistratieformulier, als opdrachtgever aangeeft dat hij prijs stelt op een formele afwikkeling. Informele klachten wordt afgehandeld in een gesprek tussen een medewerker van opdrachtnemer en opdrachtgever. Indien opdrachtgever over de uitkomst van het gesprek niet tevreden is, kan hij alsnog een klachtenregistratieformulier laten invullen. Op dat moment treedt de externe klachtenprocedure in werking.

### DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT

Als opdrachtgever aangeeft de klacht te willen bespreken met opdrachtnemer, volgt er een gesprek.

- Bij voorkeur binnen een week, uiterlijk binnen vier weken.
- Bij voorkeur met één van de vennoten.
- Tijdens het gesprek wordt gestreefd naar een oplossing die beide partijen tot tevredenheid stemt.
- Opdrachtnemer maakt een gespreksverslag en stelt dit ter beschikking aan de klant.
- Opdrachtnemer lost de klacht op conform de in het gesprek gemaakte afspraken.
- Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

### SAMENHANG MET DE EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

Er is een externe klachtenprocedure, die in werking treedt op het moment dat de opdrachtgever een klachtenformulier invult en naar de secretaris van de klachtencommissie mailt. Hiervoor kunnen verschillende aanleidingen bestaan:

- Opdrachtgever vindt de klacht dermate ernstig dat hij direct de externe klachtencommissie in wil schakelen.
- Opdrachtnemer heeft de klacht niet binnen vier weken in behandeling genomen.
- De interne klachtafhandeling is niet naar tevredenheid verlopen.