



Project : **Techniplan Adviseurs – Kwaliteitszorg**

Onderwerp : **Procedure Klachtenregeling opdrachtgevers en medewerkers**

1. **A. Intern**

1.1. **Algemeen**

Voor een zorgvuldige en kwaliteitsvolle omgang met een Opdrachtgever is het gewenst dat die zich met (een) eventuele Klacht(en) over de uitvoering van een ontwerp, advies, onderzoek etc. van Techniplan Adviseurs bv, in het geval dat bespreking van zijn/haar onvrede met de Ontwerper, adviseur of projectleider etc. helaas niet tot een bevredigend resultaat leidt, in eerste aanleg kan wenden tot een Compliance Officer.

1.2. **Artikel 1: Begrippen**

Opdrachtgever: eenieder die een geldige opdracht had of heeft gegeven (of daar een vertegenwoordiger van is) voor een ontwerp, advies, onderzoek etc. aan Techniplan Adviseurs bv.

Compliance Officer: de Compliance Officer van Techniplan Adviseurs bv inzake ontwerpen, adviezen, onderzoeken etc. van Techniplan Adviseurs bv.

Ontwerper, adviseur of projectleider etc.: de persoon die in opdracht van Techniplan Adviseurs bv (een onderdeel van) het ontwerp, advies of onderzoek etc. van Techniplan Adviseurs bv uitvoert.

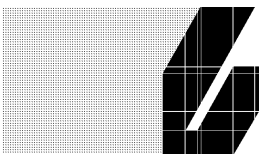
Klacht: iedere schriftelijke uiting van onvrede van een Opdrachtgever over een ontwerp, advies, onderzoek etc. van Techniplan Adviseurs bv gericht aan de Compliance Officer met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel over de Klacht te vellen.

Klager: degene die een schriftelijke Klacht bij de Compliance Officer heeft ingediend.

1.3. **Artikel 2: Ontvankelijkheid**

a. De Opdrachtgever die een ontwerp, advies of onderzoek etc. aan Techniplan Adviseurs bv heeft opgedragen kan tot drie maanden na afsluiting van die (deel-)opdracht een schriftelijke Klacht hierover indienen bij de Compliance Officer.

b. De Compliance Officer kan adviseren dat een Klacht, die eerst na de in sub a. genoemde termijn van drie maanden wordt ingediend, toch in behandeling wordt genomen, indien naar het oordeel



van de Compliance Officer redelijkerwijs niet van de Klager kon worden gevraagd dat die zijn/haar Klacht eerder indiende. Het is aan de directie van Techniplan Adviseurs bv om het advies van de Compliance Officer over te nemen of te wijzigen, waarna het een voor alle partijen bindend oordeel wordt.

- c. Klachten worden altijd met de grootst mogelijke discretie en vertrouwelijkheid behandeld.
- d. Inkomende schriftelijke Klachten worden geregistreerd en voor een periode van 3 jaar bewaard.

1.4. **Artikel 3: Compliance Officer**

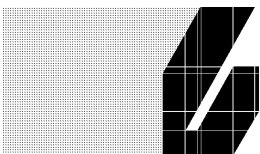
- a. De Compliance Officer is een actief onafhankelijk opererende medewerker van Techniplan Adviseurs die deskundig is op het gebied van ontwerpen, adviezen, onderzoeken etc.
- b. De Compliance Officer onderzoekt de Klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtenprocedure.
- c. De Compliance Officer kan alleen worden vervangen door een andere onafhankelijke persoon daartoe aangewezen door de directie.
- d. Een Klacht betreffende de Compliance Officer zelf zal niet door de Compliance Officer zelf worden behandeld. In dat geval wordt de Klacht door de directie van Techniplan Adviseurs bv zelf onderzocht, of door een vervanger conform sub c.

1.5. **Artikel 4: Taak van de Compliance Officer**

De Compliance Officer heeft tot taak om de ingediende schriftelijke Klachten te onderzoeken en daarover een advies te geven aan de directie. Het is aan de directie van Techniplan Adviseurs bv om het advies van de Compliance Officer over te nemen of te wijzigen, waarna het een voor alle partijen bindend oordeel wordt.

1.6. **Artikel 5: Klachtprocedure**

- a. Zodra de schriftelijke Klacht is ingediend en ingekomen bij de Compliance Officer krijgt de Klager binnen 5 werkdagen een bericht van ontvangst. Compliance Officer neemt tevens mondeling contact op met Klager voor een toelichting, en verzoekt Klager zo nodig om een aanvullende schriftelijke reactie.
- b. De Compliance Officer onderzoekt de ontvankelijkheid van de Klacht. Is de Klacht niet ontvankelijk dan geeft de Compliance Officer hierover advies aan de directie. Het is aan de directie van Techniplan Adviseurs bv om het advies van de Compliance Officer over te nemen of te wijzigen. De directie laat de eventuele niet-ontvankelijkheid schriftelijk en gemotiveerd aan de Klager weten.
- c. Is de Klacht wel ontvankelijk dan zal de Ontwerper, adviseur of projectleider etc. van het desbetreffende ontwerp, advies, onderzoek etc. door de Compliance Officer worden verzocht om een schriftelijke reactie op deze Klacht te geven.



- d. De Compliance Officer zendt een afschrift van de onder c. bedoelde schriftelijke reactie naar de Klager.
- e. Is het naar het oordeel van de Compliance Officer niet mogelijk niet mogelijk om op basis van de Klacht en de reactie van de betrokken Ontwerper, adviseur of projectleider etc. een oordeel te vormen, dan hoort de Compliance Officer zowel de Klager als de betrokken Ontwerper, adviseur of projectleider etc. in elkaars aanwezigheid.

1.7. **Artikel 6: het oordeel van de Compliance Officer**

- a. De Compliance Officer komt binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke Klacht tot diens advies aan de directie van Techniplan Adviseurs bv. Het is aan de directie van Techniplan Adviseurs bv om het advies van de Compliance Officer over te nemen of te wijzigen, waarna het een voor alle partijen bindend oordeel wordt.
- b. Dit bindend oordeel wordt binnen de onder a. vermelde termijn van vier weken door de directie van Techniplan Adviseurs schriftelijk kenbaar gemaakt aan zowel de Klager als aan de desbetreffende Ontwerper, adviseur of projectleider etc.
- c. Verlenging van de onder a. en b. vermelde termijn is mogelijk met uiterlijk twee periodes van ieder maximaal vier weken.
- d. Indien de verlenging als bedoeld in c. aan de orde is, maakt de Compliance Officer deze verlenging aan beide partijen schriftelijk kenbaar.
- e. De consequenties van het bindend oordeel van de directie van Techniplan Adviseurs bv worden zo mogelijk per direct, en in ieder geval binnen tien werkdagen door Techniplan Adviseurs bv afgehandeld c.q. uitgevoerd.

2. **Extern**

Voor zover deze interne klachtenregeling onverhoopt niet toereikend is kan de Opdrachtgever, voor welke door Techniplan Adviseurs bv ondernomen activiteit dan ook, de klacht opnieuw indienen aan de hand van de in de overeenkomst vermelde voorwaarden, in principe de DNR-2011 –herziene versie 2013 (Rechtsverhouding opdrachtgever – architect, ingenieur en adviseur) tenzij anders overeengekomen.

Specifiek voor projecten die vallen onder de BRL 11000 scope 1a, ofwel het ondergrondse ontwerp van bodemenergiesystemen, geldt aanvullend dat in geval van klachten de Opdrachtgever zich in tweede instantie, zo nodig, kan wenden tot Aboma Certification BV als certificerende instelling.