

## 1. Begripsbepaling

- 1.1. Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die zich verantwoordelijk heeft gesteld voor de betaling van de factuur van de opdracht en/of degene die de opdrachtebevestiging heeft ontvangen.
- 1.2. Klager: opdrachtgevers en/of leden daarvan (bijv. directies, HR-managers, mede zeggenschapsorganen, raden van bestuur/raden van toezicht).
- 1.3. Opdrachtbevestiging: de opdracht tot het verrichten van een dienst of het leveren van een product.
- 1.4. Directie: de directie van Vitalogisch, bestaande uit K. Koster.
- 1.5. Melding: een uiting van ongenoegen aan Vitalogisch over de wijze waarop Vitalogisch zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opdracht- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.6. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop de Vitalogisch zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opdracht- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.5) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

## 2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle opdrachten van de Vitalogisch.

## 3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

### *Melding*

- 3.1. Een klager doet binnen één week nadat klager de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een ‘melding’ van ongenoegen bij de directie van de Vitalogisch.
- 3.2. De directie van de Vitalogisch heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg tussen de direct betrokkene(n) van Vitalogisch en de klager op te lossen.
- 3.3. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
- 3.4. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de klager en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.

### *Klacht*

- 3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, meldt de klager dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 3 weken na afhandeling van de ‘melding’. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager zijn rechten ter zake verliest.
- 3.7. De directie neemt de klacht in behandeling en bespreekt deze intern, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de klager.
- 3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
  - De naam, het adres van de indiener;
  - De dagtekening;
  - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
  - De vermelding van de betrokken personen;
  - De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

Vitalogisch  
t.a.v. de directie  
Beemdstraat 1  
5653 MA EINDHOVEN

Vitalogisch neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Vitalogisch adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen en tevens per e-mail: [info@vitalogisch.nl](mailto:info@vitalogisch.nl)

3.09. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

3.10. Vitalogisch heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

3.11. Documenten met betrekking tot een klacht worden 2 jaar bewaard.

#### *Geschillencommissie*

3.11. Indien student het niet eens is met deze beslissing kan hij/zij het geschil aanhangig maken bij een externe instantie. Vitacademie is aangesloten bij de NRTO en hanteert daarmee de klachtenregeling als door de NRTO bepaald. Dit betekent dat geschillen over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Vitacademie te leveren of geleverde diensten, zowel door student als door Vitacademie aanhangig kunnen worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen ([degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)).

3.12. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien student zijn/haar klacht eerst bij Vitacademie heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

3.13. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

3.14. Wanneer student een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie is Vitacademie aan deze keuze gebonden.

3.15. Wanneer de Vitacademie een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, moet de Vitacademie aan student eerst schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. De Vitacademie dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

3.16. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie is bindend voor de Vitacademie.

#### **4. Geen verplichting tot behandeling**

4.1. Vitalogisch is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de opdracht;

4.1.2. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;

4.1.3. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;

4.1.4. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een ander scheidings administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

## **5. Klachten**

5.1. Vitalogisch draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener (klager).

5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

## **6. Afhandeling klachten**

6.1. De directie van Vitalogisch bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is. Het betrokken directielid neemt geen deel aan de klachtencommissie. Als onafhankelijk derde fungeert Dhr. Leonard Belsma, advocaat bij Mannaerts Appels Advocaten te Tilburg en bij diens ontstentenis/danwel ingeval van belangenverstremgeling, een vervangend advocaat van voornoemd kantoor.

6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.3. De directie, dan wel klachtencommissie doet binnen 4 weken uitspraak inzake de klacht. De klacht kan geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond zijn. De directie, dan wel de klachtencommissie voorziet de uitspraak van een motivering.

6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.

6.6. De klachtencommissie geeft van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk bericht aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.7. De directie, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen. Het verslag wordt gehecht aan de uitspraak.

## **7. Citeertitel**

7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als "Klachtenregeling Vitalogisch".

7.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de directie van Vitalogisch en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.

7.3. Ongeachte deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in de Algemene Voorwaarden van Vitalogisch B.V., welk staan gepubliceerd op de website van Vitalogisch.nl en bij elke opdracht ter hand worden gesteld.

## **8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen**

8.1. Deze Klachtenregeling Vitalogisch is door Vitalogisch vastgesteld op 1 december 2017

8.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2015

8.3. Deze regeling wordt beheerst door Nederlands recht.

8.4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan hij zich wenden tot de bevoegde Nederlands rechter.

8.5. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland.