

Klachtenregeling Van Hoek Trainings

Artikel 1: Begripsbepaling

Opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon die zich door Van Hoek Trainings laat voorzien van een docent/trainer/adviseur/coach.

Van Hoek Trainings:

Van Hoek Trainings, gevestigd en kantoorhoudend in Heiloo.

Dienst:

In opdracht van Opdrachtgever uitgevoerde opleiding, training, coaching of adviesdienst.

Klacht:

Een uiting van ongenoegen aan Van Hoek Trainings over de wijze waarop Van Hoek Trainings zich in een bepaalde situatie - gerelateerd aan een Dienst - heeft gedragen dan wel Diensten heeft geleverd.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze Klachtenregeling is van toepassing op alle Diensten van Van Hoek Trainings.

Artikel 3: Melding, indienen van een Klacht en vertrouwelijkheid

- 1.** Opdrachtgever is verplicht tekortkomingen en/of onvrede zoals eerder genoemd, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk of per e-mail aan Van Hoek Trainingen als Klacht te melden.
- 2.** Na ontvangst van de Klacht deelt Van Hoek Trainingen aan de klager binnen 5 werkdagen schriftelijk mee dat zij de Klacht heeft ontvangen.
- 3.** De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze in het Klachtenarchief en bewaart deze voor de duur van 5 jaar.
- 4.** Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de Opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 5.** Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk of per e-mail geschieden.
- 6.** Elke Klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.
- 7.** De directie stelt de betrokkenen in kennis van de inhoud van de Klacht en geeft hen de gelegenheid om binnen 2 weken daarna schriftelijk verweer in te dienen.

- 8.** Klager en betrokken docent/trainer/adviseur/coach kunnen zich laten bijstaan door een raadsman of zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 9.** De directie heeft de verplichting zich in te spannen Klachten binnen een redelijke termijn doch uiterlijk binnen 4 weken af te handelen. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht en een indicatie wordt gegeven van wanneer uitsluitel kan worden gegeven.
- 10.** De directie geeft in haar besluit een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de Klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de betrokken docent/trainer/adviseur/coach en de klager.
- 11.** Als de Klacht gegrond wordt verklaard, dan zal Van Hoek Trainingen de kosten met betrekking tot - het betreffende deel van - de opdracht niet in rekening brengen. Dit voor zover deze tekortkomingen en/of onvrede vermeden hadden kunnen worden, met inachtneming van de zorgvuldigheid en de kennis die redelijkerwijs mochten worden verlangd.

Artikel 4: Beroepsmogelijkheid

- 1.** Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid, is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Van Hoek Trainingen. Deze onafhankelijke derde partij betreft: dhr D. Thuijs, advocaat te Amsterdam. (Suez advocaten. Herengracht 320, 1016 CE Amsterdam. Tel: 085 8880889)
- 2.** In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

Artikel 5: Het oordeel van de afhankelijke derde en beroepsmogelijkheid

- 1.** De onafhankelijke derde komt binnen 4 weken na ontvangst van de Klacht tot zijn oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de directeur.
- 2.** De onafhankelijke derde zendt tevens een afschrift van zijn oordeel aan de klager.
- 3.** Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met 2 periodes van maximaal 4 weken.
- 4.** Is verlenging noodzakelijk, dan maakt de onafhankelijke derde deze verlenging aan de klager bekend.
- 5.** Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor Van Hoek Trainingen. Eventuele consequenties van het oordeel worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 6: Reactie directie

- 1.** Uiterlijk 2 weken na ontvangst van het oordeel van de onafhankelijke derde maakt de directie haar schriftelijke reactie op het oordeel van de onafhankelijke derde bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen, tenzij er sprake is van een beroeps-mogelijkheid.
- 2.** De directie zendt binnen 2 weken na ontvangst van het oordeel van de onafhankelijke derde een afschrift van haar reactie aan de klager en de betrokken docent/trainer/ adviseur/ coach.
- 3.** Verlenging van deze termijn is met maximaal 2 weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken docent/trainer/adviseur/coach.
- 4.** Alle consequenties die uit het oordeel voortkomen, worden schriftelijk vastgelegd en aan zowel klager als betrokken docent/trainer/adviseur/coach verstuurd.