Clasine van Dorst
Onderwijstraining en advies

Algemeen Klachtenreglement Clasine van Dorst Onderwijsadvies en training

Clasine van Dorst Onderwijsadvies en training streeft ernaar om haar diensten zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat je niet (geheel) tevreden bent. In dit geval wil Clasine van Dorst Onderwijsadvies en training altijd met jou zoeken naar een oplossing. Om je een helder beeld te geven over de procedure die Clasine van Dorst Onderwijsadvies en training hanteert bij Klachten, is dit Algemeen Klachtenreglement ontwikkeld.

1. Definities

1.1 Klager: degene die een Klacht indient (veelal de Opdrachtgever)

1.2 Beklaagde: de persoon of organisatie waarover wordt geklaagd

1.3 Klacht: iedere uiting van ongenoegen over de wijze waarop de dienstverlening heeft plaatsgevonden.

1.4 Activiteit: een door de Opdrachtnemer georganiseerde Activiteit of gebeurtenis, in het bijzonder coaching, training, cursus, studiedag, opleiding, congres, seminar, onderwijsondersteuning of professionalisering. Hierbij inbegrepen alles was Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever levert, ontwerpt of vervaardigt.

1.5 Schriftelijk: per post of email, tenzij nadrukkelijk één van deze mogelijkheden is uitgesloten.

1.6 Opdrachtnemer: Clasine van Dorst Onderwijsadvies en training (inclusief haar rechtsopvolger(s) en/of de door haar aangewezen (rechts)personen), gevestigd te Berkel-Enschot en gebruiker van de Algemene Voorwaarden en het Klachtenreglement.

2. Klachtenrecht

2.1 Indien je niet tevreden bent over (een onderdeel van) een Activiteit of andere dienst van de Opdrachtnemer, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, dan kun je een Klacht indienen bij de Opdrachtnemer. De bevoegdheid tot behandeling van de Klacht ligt bij de Opdrachtnemer.

3. Indienen van een Klacht

3.1 Indien mogelijk wordt een Klacht z.s.m. bij voorkeur mondeling kenbaar gemaakt bij de Beklaagde die bij de gedraging betrokken is. Op deze manier is de Beklaagde wellicht in staat de Klacht direct op te lossen of eventuele schade te beperken.

3.2 Als de Klacht direct naar tevredenheid kan worden opgelost vervalt de rest van deze procedure.

3.3 Mocht de Klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost of de Klager wil toch een Schriftelijke reactie, dan kan de Klager een Klacht Schriftelijk indienen bij de Opdrachtnemer.

3.4 Een Klacht dient te worden geschreven in de Nederlandse taal en ondertekend door de Klager. Daarnaast bevat de Schriftelijk Klacht minimaal:

a) Naam, adres en email van de Klager.
b) De dagtekening.
c) Een duidelijk omschrijving waartegen/waarom bezwaar wordt gemaakt en welke oplossing Klager voor ogen heeft.

4. Ontvankelijkheid van een klacht

4.1 De Opdrachtnemer is niet verplicht een Klacht te behandelen indien:

a) Eenduidig vaststaat dat niet de Opdrachtnemer of de persoon die werkzaamheden verrichtte onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, maar een derde partij onderwerp van de Klacht is.
b) De Klacht reeds eerder is ingediend en deze is behandeld is met inachtneming van dit reglement.
c) Het een anonieme Klacht betreft.
d) De gebeurtenis meer dan een maand voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden.
e) De Klacht inmiddels bij een procedure van een rechterlijke instantie loopt of hier onderworpen is geweest.
f) Indien er sprake is van een justitieel onderzoek of justitiële vervolging.

4.2 Indien de Opdrachtnemer de Klacht niet in behandeling neemt wordt dit de Klager zo spoedig mogelijk Schriftelijk kenbaar gemaakt, doch uiterlijk binnen 28 dagen. De Opdrachtnemer zal hierbij aangeven, waarom de Klacht niet in behandeling wordt genomen.

5. Vertrouwelijkheid

5.1 Alle klachten zullen te allen tijde vertrouwelijk behandeld worden.

6. Behandeling van Klachten

6.1 De Opdrachtnemer bevestigt alle Klachten Schriftelijk binnen 10 werkdagen.

6.2 De afhandeling van de Klacht wordt getracht binnen 28 dagen af te handelen. Indien deze periode niet wordt gehaald, zal de Klager hiervan Schriftelijk op de hoogte worden gesteld. De Klager hoort in dit geval de reden van de vertraging en krijgt tevens een indicatie wanneer wordt verwacht dat de Opdrachtnemer uitsluitsel van de Klacht kan geven. Mocht deze vertraging naar mening van de Klager ongegrond zijn, is de Klager vrij de Klacht direct bij de onafhankelijke derde voor te leggen (artikel 8.3).

7. Hoorplicht

7.1 De Opdrachtnemer past hoor en wederhoor toe. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door de Opdrachtnemer bepaald.

7.2 Van het horen kan worden afgezien, indien de Klager en/of degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft verklaren geen behoefte te hebben aan de hoorplicht.

7.3 Zowel de Klager als wel Beklaagde, hebben recht op inzage van alle relevante stukken, die betrekking hebben op de Klacht. Op verzoek worden aan de Klager en Beklaagde afschriften van deze stukken kosteloos toegezonden.

7.4 Van het horen wordt een verslag gemaakt door de Opdrachtnemer. Dit verslag wordt toegestuurd aan de Klager en Beklaagde.

8. Afhandeling

8.1 De Opdrachtnemer behandelt de Klachten op grond van alle beschikbare stukken, de eventuele hoor- en wederhoor, inlichtingen en eventuele andere zaken die van belang kunnen zijn voor behandeling van de Klacht (voor zover bekend).

8.2 De Opdrachtnemer deelt de Klager Schriftelijk en gemotiveerd haar bevindingen mede, die het onderzoek heeft opgeleverd, alsmede eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. In een aantal gevallen kan het voorkomen dat tijdens de hoorplicht al tot een passende oplossing kan worden gekomen. In dit geval wordt van deze oplossing nog eens Schriftelijk bevestigd.

8.3 Tegen het genomen besluit van de Opdrachtnemer, zoals benoemd in artikel 7.2 kan beroep worden aangetekend. Indien de Klager beroep aantekent, zal de Opdrachtnemer de zaak voorleggen aan het Nederlands Arbitrage Instituut. Zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer zullen akkoord gaan met de onafhankelijke derde die in dat geval door het Nederlands Arbitrage Instituut benoemd zal worden. De uitspraak van het Nederlands Arbitrage Instituut is bindend voor alle partijen. De kosten van de arbitrage zijn voor rekening van de partij die door de arbitrage in het ongelijk wordt gesteld.

8.4 De Opdrachtnemer zal alle Klachten registreren en minimaal 2 jaar lang bewaren.

9.1 Dit Klachtenreglement is onderdeel van de Algemene Voorwaarden van Clasine van Dorst Onderwijsadvies en training, zoals te vinden is op de website www.clasinevandorst.nl .