

Klachtenregeling Het CompetentieHuis bv

Artikel 1: Begripsbepaling

Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon die zich door Het CompetentieHuis laat voorzien van een trainer/adviseur/coach/interim manager.

Het CompetentieHuis: Het CompetentieHuis bv, gevestigd en kantoorhoudend in Zoetermeer.

Dienst: In opdracht van opdrachtgever uitgevoerde training, coaching of adviesdienst.

Melding: Een uiting van ongenoegen aan Het CompetentieHuis over de wijze waarop Het CompetentieHuis zich in een bepaalde situatie - gerelateerd aan een dienst - heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd.

Klacht: Een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Het CompetentieHuis zich in een bepaalde situatie- gerelateerd aan een dienst- heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle diensten van Het CompetentieHuis.

Artikel 3: Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- a. 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 aan Het CompetentieHuis 'melding' te maken.
- b. De directie van Het CompetentieHuis heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen of minimaal een aanzet te doen tot een voorstel voor een oplossing. Uiterlijke afhandelingstermijn bedraagt 8 weken.
- c. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding in het klachtenarchief en bewaart deze voor de duur van 5 jaar.
- d. 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.
- e. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
- f. Indien de melding niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, meldt de opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan uiterlijk 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.
- g. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
 - i. Naam en adres van de indiener;
 - ii. De dagtekening;

- iii. Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- iv. De periode waarin de klacht is ontstaan;
- v. De klacht wordt verstuurd naar:
Het CompetentieHuis
t.a.v. De Directie
Meerkerkstraat 8
2729 CT Zoetermeer
- h. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.
- i. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtenbehandelaar, de klager en de directie binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen.
- j. De klachtenbehandelaar stelt de betrokkenen in kennis van de inhoud van de klacht en geeft hen de gelegenheid om binnen twee weken daarna schriftelijk verweer in te dienen.
- k. Klager en betrokken trainer/opleider/coach/adviseur kunnen zich laten bijstaan door een raadsman of zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- l. Klachtenbehandelaar heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.
- m. De klachtenbehandelaar geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk aan de aangeklaagde en de klager.
- n. Wanneer de klachten in onderling overleg niet weggenomen kunnen worden, zal Het CompetentieHuis 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 of de klacht aan een onafhankelijke derde partij, zoals beschreven in artikel 4.

Artikel 4: beroepsmogelijkheid

- a. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Het CompetentieHuis bv. Deze onafhankelijke derde partij betreft: de heer K. de Lange (Advocaat en Mediator)
- b. In onderling overleg kan hier van worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

Artikel 5: Het oordeel van de klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

- a. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de directeur.
- b. De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.
- c. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
- d. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
- e. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 5.6) is bindend voor Het CompetentieHuis en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 6: reactie directie

- a. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt de directie zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
- b. De directie zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur.
- c. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken docent/trainer/opleider/ coach/adviseur.
- d. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/opleider/coach/adviseur de uitspraak worden verstuurd.
- e. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en aan zowel klager als betrokken docent/trainer/opleider/ coach/adviseur verstuurd.