

Klachtprocedure Werk aan je Zaak

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Reglement; de klachtprocedure van Werk aan je Zaak
- b. Procedure; de klachtprocedure van Werk aan je Zaak
- c. Klacht; een door een klager ingediende klacht ten aanzien van Werk aan je Zaak.
- d. Klager; de persoon die een klacht indient en als persoon voldoet aan de voorwaarden omschreven in artikel 2.2 toepassingsbereik
- e. Klachtbehandelaar; de onafhankelijke derde die de klachten van klagers in behandeling neemt en verder genoemd wordt in artikel 3
- f. Werk aan je Zaak; het trainingsinstituut dat kortdurende trainingstrajecten op het gebied van (methodische) vaardigheden ontwikkelt en procesbegeleiding verzorgd aan groepen en teams. Gevestigd aan Het Gulik 14 te Vorden en wettelijk vertegenwoordigd door Victor Boldewijn.
- g. Management; de eigenaar van Werk aan je Zaak, wettelijk vertegenwoordigd door de heer Victor Boldewijn.
- h. Deelnemer; iedere persoon die aan een training meedoet van Werk aan je Zaak en voldoet aan de voorwaarden gesteld in artikel 2.2

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Iedere deelnemer van Werk aan je Zaak kan gebruik maken van het reglement, met uitzondering van de eigenaar van Werk aan je Zaak.
2. Iedere deelnemer van Werk aan je Zaak kan een klacht indienen en wordt daarmee in de zin van dit reglement 'klager' genoemd indien deze klager voldoet aan de volgende voorwaarden; A. Deze klager moet een contractuele verbintenis zijn aangegaan met Werk aan je Zaak voor het ontvangen van training. B. Deze verbintenis blijkt uit het feit dat de deelnemers ingedeeld zijn in een groep aan wie een training wordt gegeven. C. Dit betreft de deelnemers die deelnemen aan activiteiten van Werk aan je Zaak op het moment dat de opdrachtgever een getekende offerte heeft teruggestuurd en derhalve feitelijk de opdracht geeft. D. Een deelnemer is slechts volwaardig deelnemer (en kan dan derhalve een klacht indienen) indien deze bij trainingen 80% van de tijd aanwezig is geweest, dit blijkt uit het ontvangen bewijs van deelname dat de deelnemers ontvangen na afloop van de training.
3. Indien er sprake is van procesbegeleiding door Werk aan je Zaak, dan is de opdrachtgever van de opdracht tot procesbegeleiding een cliënt van Werk aan je Zaak en wordt derhalve 'deelnemer' in de zin van dit reglement tot het moment dat de procesbegeleiding is gestopt.
4. Zodra een deelnemer geen training meer krijgt van Werk aan je Zaak eindigt de toepassing van dit reglement voor die deelnemer binnen 14 dagen na de laatste trainingsdag.
5. Onderwerp van een klacht is een beslissing/doen of nalaten van een persoon die Werk aan je Zaak vertegenwoordigt en/of die handelt in opdracht van Werk aan je Zaak.

6. Behandeling van een klacht kan niet plaatsvinden ten aanzien van een aangelegenheid die betrekking heeft op algemene trainingszaken die niet gerelateerd zijn aan een handeling / doen / nalaten van Werk aan je Zaak.
7. Van de in dit reglement genoemde termijnen kan slechts worden afgeweken indien de klachtbehandelaar van oordeel is dat in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de klager of het management aan deze termijnen wordt gehouden. De klachtbehandelaar beslist in dat geval met welk aantal weken de termijn wordt verlengd.

Artikel 3. Klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar die de klachten in behandeling neemt in de klachtprocedure van Werk aan je Zaak is mevr. Mr. A.E. de Boer-Kuiper. Zij is MfN Register mediator en jurist bij Mediation Het Vertrouwen, Wageningen.
2. De klachtbehandelaar is aangesteld met ingang van 16-03-2016 voor het eventueel begeleiden van een klacht die is ingediend bij Werk aan je Zaak.
3. De klachtbehandelaar is onafhankelijk (niet partijdig), neutraal (heeft geen belang bij de uitkomst) en behandelt de klacht van het begin (ontvangst van de klacht door Werk aan je Zaak) tot het eind (de afhandeling van de klacht conform dit reglement).
4. De klachtbehandelaar zorgt bij afwezigheid in persoon langer dan drie weken, wegens ziekte of vakantie, voor een adequate vervangende klachtbehandelaar die conform dit reglement de klachtprocedure zal doorlopen.
5. Het honorarium van de klachtbehandelaar wordt geheel voldaan door Werk aan je Zaak.
6. Het geheel voldoen van het honorarium van de klachtbehandelaar door Werk aan je Zaak heeft geen invloed op de neutraliteit en onpartijdigheid van de klachtbehandelaar.
7. Klachtbehandelaar zal de werkzaamheden die worden verricht ten aanzien van de klachtbehandeling, vanaf de ontvangst van een klacht, op minuten-basis bijhouden en maandelijks factureren aan Werk aan je Zaak of op verzoek van Werk aan je Zaak frequenter factureren. In ieder geval zal direct na afhandeling van de klacht een eindfactuur worden verstuurd aan Werk aan je Zaak. Deze facturen worden binnen 14 dagen door Werk aan je Zaak voldaan aan klachtbehandelaar.

Artikel 4. Kosten klager

1. Klager hoeft geen kosten te voldoen voor de werkzaamheden van de klachtbehandelaar indien deze werkzaamheden van de klachtbehandelaar betrekking hebben op een klacht die klager indient bij Werk aan je Zaak of bij Mediation Het Vertrouwen naar aanleiding van werkzaamheden (in de ruimste zin des woords) verricht door Werk aan je Zaak.
2. Indien klager zelf een adviseur inschakelt naar aanleiding van het indienen van een klacht dan zijn de kosten van het inschakelen van deze adviseur wel voor rekening van klager zelf.

Artikel 5. Indienen klacht

1. Indien klager een klacht heeft ten aanzien van werkzaamheden (in de ruimste zin des woords) verricht door Werk aan je Zaak, dan kan klager deze klacht indienen op de navolgende wijze;
2. A. klager stuurt een email of een brief aan Werk aan je Zaak met de omschrijving van de klacht, of
3. B. klager stuurt een email of een brief aan Mediation Het Vertrouwen met de omschrijving van de klacht waarbij duidelijk vermeld dient te worden dat dit een klacht betreft ten aanzien van werkzaamheden (in de ruimste zin des woords) verricht door Werk aan je Zaak.
4. De klacht moet minimaal voorzien zijn van; naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, email gegevens van klager, alsmede een nauwkeurig omschreven reden van de klacht en omschrijving van het gebeuren.

Artikel 6. Behandeling klacht

1. zodra een klacht ontvangen is door Werk aan je Zaak, zal deze binnen 48 uur (op werkdagen) worden doorgestuurd aan klachtbehandelaar op de navolgende wijze; Werk aan je Zaak zal de stukken per email sturen aan klachtbehandelaar en Werk aan je Zaak zal telefonisch de verzending hiervan aan klachtbehandelaar, bevestigen.
2. Klachtbehandelaar zal de klacht in ontvangst nemen en de ontvangst bevestigen aan klager en aan Werk aan je Zaak.
3. Binnen drie weken na ontvangst van de klacht zal de klacht in behandeling worden genomen door klachtbehandelaar, waarbij binnen die termijn in ieder geval per email contact zal zijn tussen klachtbehandelaar en klager waarbij allereerst door klachtbehandelaar een afspraak in de agenda wordt gepland met klager.
4. De behandeling zal dan vervolgen met een mondeling overleg tussen klachtbehandelaar en klager waarna een mondeling- of telefonisch overleg volgt tussen klachtbehandelaar en Werk aan je Zaak.
5. Binnen twee weken nadat klachtbehandelaar met Werk aan je Zaak inhoudelijk overleg heeft gehad over de klacht, verneemt klachtbehandelaar de formele reactie van Werk aan je Zaak op de klacht.
6. Indien dit nodig wordt bevonden door klager of Werk aan je Zaak of door klachtbehandelaar wordt een gezamenlijk overleg, of meerdere overleggen ingepland tussen klager met Werk aan je Zaak en met klachtbehandelaar. Doel van dit/ deze overleg(gen) is hoor en wederhoor toepassen en het begeleiden door klachtbehandelaar van het communicatie- en onderhandelingsproces tussen klager en Werk aan je Zaak.
7. Klachtbehandelaar kan zich, indien dit voor de advisering nuttig is, laten bijstaan door een deskundige. De kosten van het inschakelen van deze deskundige zijn geheel voor rekening van Werk aan je Zaak.
8. Klachtbehandelaar kan, indien dit voor de advisering nuttig is, andere deelnemers / betrokkenen van Werk aan je Zaak horen. De kosten van het inschakelen van deze personen zijn geheel voor rekening van Werk aan je Zaak.
9. Indien in deze procedure genoemde termijnen door klachtbehandelaar overschreden worden, dan dient aan klager het uitstel alsmede de reden van deze overschrijding te worden genoemd binnen de vastgestelde termijnen.

10. De behandeling van de klacht is vertrouwelijk.

11. Degenen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van de klacht zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan zij in het kader van deze procedure kennis nemen.

Artikel 7. Normen voor onderzoek naar aanleiding van de klacht

1. Klachtbehandelaar toetst de beslissing op de klacht aan

- wettelijke voorschriften
- bepalingen van Werk aan je Zaak
- algemene procedures of richtlijnen of stukken van Werk aan je Zaak
- algemene ongeschreven gedragsregels die bij Werk aan je Zaak gelden
- de redelijkheid, de billijkheid, de zorgvuldigheid

Artikel 8. Afhandeling klacht (beëindiging)

1. Indien door klachtbehandelaar zowel klager als Werk aan je Zaak afdoende gehoord zijn, zal door klachtbehandelaar een advies geformuleerd worden binnen vier weken na het laatste overleg.

2. Klachtbehandelaar zendt een afschrift van dit advies per email zowel aan klager als aan Werk aan je Zaak.

3. Dit advies is voor Werk aan je Zaak bindend. Eventuele consequenties worden door Werk aan je Zaak adequaat (binnen drie weken) afgehandeld.

Artikel 9. Registratie klacht en bewaartermijn klacht en advies

1. Werk aan je Zaak zal zorgdragen voor het registreren van de ontvangen klachten en het registreren van de daarover ontvangen adviezen van klachtbehandelaar.

2. Werk aan je Zaak zal de klachten en het advies bewaren voor de duur van 5 jaar.