

KLACHTENREGLEMENT

Triskellon kent een klachtenreglement welk ten doel heeft het voorzien in een procedure om op klachten binnen zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren, het voorkomen van herhaling van de onvrede of klacht, het herstellen van de relatie met de cliënten, alsmede het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening. Dit klachtenreglement is als volgt vastgelegd.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In het onderhavige klachtenreglement wordt verstaan onder:

Triskellon	Triskellon HRM-Service & Loopbaancoaching, gevestigd te Dronten.
Directeur	de directeur van Triskellon.
Behandelaar	de door de Directeur aangewezen onafhankelijke persoon, belast met de behandeling van een klacht.
Klacht	elke uiting van ongenoegen over de contacten met Triskellon en/of de kwaliteit van een door (tussenkost van) Triskellon geleverd product - mondeling dan wel schriftelijk - kenbaar gemaakt aan de Directeur.
Klager	een cliënt van Triskellon of diens vertegenwoordiger die een Klacht uit.
Klachtenreglement	het onderhavige klachtenreglement.

Artikel 2. Klachtrecht

- 2.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Triskellon zich in de uitoefening van haar taken jegens hem/haar heeft gedragen, een Klacht in te dienen bij de Directeur.
- 2.2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Triskellon wordt aangemerkt als een gedraging van Triskellon.

Artikel 3. Reikwijdte

- 3.1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van zowel mondelinge als schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de Klager .
- 3.2. Bij de behandeling van uitingen van onvrede, mondelinge of per e-mail ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de Klager, beslist de Directeur met in acht neming van de vereiste zorgvuldigheid.
- 3.3. Triskellon wijst de Klager die zijn gevoel van onvrede heeft geuit, een mondelinge Klacht of een Klacht per e-mail heeft ingediend op de mogelijkheid een schriftelijke Klacht in te dienen.

Artikel 4. Procedure

- 4.1. Bij een klacht - die zowel mondeling als schriftelijk kan worden geuit bij de directeur of een van de medewerkers van de organisatie - neemt de directeur direct maar in ieder geval binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht bij Triskellon , mondeling (telefonisch) contact op met de klager. Van het mondelinge contact wordt een verslag opgesteld.
- 4.2. Indien dit contact leidt tot een voor wederzijdse partijen bevredigende oplossing, dan zijn de volgende artikelen niet van toepassing.
- 4.3. Wanneer de klager zijn uiting van onvrede of klacht handhaaft, wordt de klager door de directeur verzocht dit op schrift te stellen. Indien het klaagschrift in een andere dan de Nederlandse taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een Nederlandse vertaling op schrift.

- 4.4. De klager wordt verzocht de uiting van onvrede of klacht schriftelijk aan Triskellon toe te sturen binnen twee weken na het contact tussen directeur en klager.
- 4.5. Vanaf het moment van ontvangst van dit document of brief is er sprake van een officiële klacht en wordt de klacht overgedragen aan een extern Behandelaar.
- 4.6. Een officiële klacht wordt na ontvangst door Triskellon direct doorgestuurd aan de behandelaar. Triskellon bevestigt de ontvangst van de klacht aan de indiener daarvan. Triskellon registreert de klacht tevens in het Klachtenregister. In dit register worden de specifieke stukken ten aanzien van de klacht geregistreerd en, voor zover nodig, gearchiveerd.
- 4.7. De Behandelaar legt de datum van ontvangst van de klacht vast en zendt de Klager en Triskellon binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:
 - een korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
 - een termijn waarbinnen men verwacht de Klacht te kunnen afhandelen;
 - eventueel een verzoek om toezending van op de Klacht betrekking hebbende aanvullende documenten.
- 4.5 De behandelaar zendt de organisatie binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging waarin tevens is opgenomen de termijn waarbinnen hij/zij verwacht de klacht te kunnen afhandelen en eventueel verzoekt om toezending van op de klacht betrekking hebbende documenten
- 4.6 De behandelaar informeert de klager over de ontvangst van de stukken en schetst daarbij tevens het vervolg van de procedure.

Artikel 5. Staken van de behandeling

- 5.1 In iedere fase van de behandeling kan de Behandelaar nagaan of de Klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- 5.2 Zodra de klager te kennen geeft dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 6. Klachtbehandeling

- 6.1 De behandelaar draagt er zorg voor dat de klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor, adequaat wordt behandeld.
- 6.2 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien op basis van de op de klacht betrekking hebbende stukken blijkt dat de klacht ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 7. Klachtafdoening

- 7.1 Op basis van de verkregen informatie bepaalt de behandelaar of de klacht gegrond is. Hij stelt een rapportage op van zijn/haar bevindingen. In de rapportage zijn in elk geval opgenomen: de aard van de klacht, de bevindingen, de conclusies van de behandelaar en een eventueel advies en/of aanbevelingen.
- 7.2 De Behandelaar is niet bevoegd tot het doen van bindende uitspraken of het opleggen van sancties.
- 7.3 Indien de behandeling van de Klacht volgens deze regeling niet leidt tot een voor partijen bevredigende oplossing is het Nederlands recht van toepassing en kan voorziening worden gevraagd bij de arrondissementsrechtbank.
- 7.4 Uiterlijk zes weken na ontvangst van het klaagschrift draagt Triskellon zorg voor de afhandeling van de klacht.

Artikel 8. Geen verplichting tot klachtbehandeling

- 8.1. Triskellon is niet verplicht een Klacht volgens dit klachtenreglement te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van dit klachtenreglement is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - e. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 8.2. Triskellon is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 8.3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Triskellon schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 9. Geheimhouding en archivering

- 9.1. De Behandelaar is - behoudens jegens de Directeur - tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem bij de behandeling van de Klacht ter kennis zijn gekomen.
- 9.2. De op de Klacht betrekking hebbende stukken worden na de behandeling van de Klacht gearchiveerd door de Behandelaar.

Artikel 10. Slotbepalingen

- 10.1. Op het onderhavige klachtenreglement en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van Klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 10.2. Eventuele geschillen naar aanleiding van het onderhavige klachtenreglement en/of de daarin geregelde behandeling en/of afhandeling van Klachten worden in eerste instantie opgelost door mediation conform het NMI Mediation Reglement, zoals dit luidt op de dag van aanvang van de mediation. Geschillen als bedoeld, die niet door mediation tot een oplossing mochten komen, worden - voor zover te dier zake niet schriftelijk een andere geschillenregeling tussen de betrokkenen is overeengekomen - uitsluitend door de Nederlandse rechter beslecht.

Artikel 11. Citeertitel en inwerkingtreding

- 11.1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenreglement Triskellon".
- 11.2. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na ondertekening ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Aldus vastgesteld door Triskellon d.d. 26 mei 2008 en herzien op 20 oktober 2010,

W.L. Kooij, directeur