

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 bevoegdheden 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 schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de Klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 4, lid 2 en 3 van deze regeling.
- 3.2. Bij de behandeling van uitingen van onvrede, mondelinge of per e-mail ingediende klachten, danwel 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. Wanneer de Klager bij Triskellon uiting geeft aan een klacht en deze niet aanstonds oplosbaar blijkt, wordt deze doorgeleid naar de Behandelaar. De Klacht dient in dat geval - voor zover dat niet reeds gebeurd is - schriftelijk, duidelijk en met redenen omkleed door de Klager te worden voorgelegd aan de Behandelaar (schriftelijke melding).
- 4.2. De Klager doet bij zijn klachtmelding in elk geval opgave van :
 - zijn/haar naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel e-mailadres en/of faxnummer;
 - de datum van verzending;
 - de naam van degene die namens Triskellon de Klacht veroorzaakt heeft en de naam van de cliënt waarop de Klacht betrekking heeft en in geval van vertegenwoordiging een korte beschrijving van de relatie van de vertegenwoordiger tot de cliënt;

- een korte omschrijving van de dienst van Triskellon waarop de Klacht betrekking heeft;
 - een korte omschrijving van de inhoud van de Klacht.
- 4.3. Indien het klaagschrift in een andere dan de Nederlandse taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een Nederlandse vertaling op schrift.
- 4.4. De Behandelaar legt de datum van ontvangst van de door de Klager gedane klachtmelding 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. In geval de in lid 4.3 genoemde termijn niet toereikend blijkt te zijn stelt de Behandelaar de Klager en Triskellon daarvan tijdig in kennis, waarbij een voorstel tot verlenging wordt gegeven.
- 4.6. De Behandelaar draagt er zorg voor dat de Klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor, adequaat wordt behandeld. Indien de Klager en Triskellon hiermee akkoord zijn kan de afhandeling eventueel telefonisch plaatsvinden in welk geval de Behandelaar zorgdraagt voor een schriftelijke bevestiging van de afhandeling en de daarop van toepassing zijnde afspraken.

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 Triskellon naar tevredenheid van de Klager aan diens Klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 6. Klachtbehandeling

- 6.1. De Behandelaar stelt de Klager en degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een deugdelijk verslag gemaakt.
- 6.2. Van het horen van de Klager kan worden afgezien indien de Klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Artikel 7. Klachtafdoening

- 7.1. De Behandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens stelt hij - aan de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de wederzijdse verantwoordelijkheden - vast of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden moet worden.
- 7.2. De Behandelaar stelt de Klager en de Directeur schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen in het onderzoek naar aanleiding van de Klacht, alsmede van de conclusies die hij daaraan verbindt.
- 7.3. De Behandelaar is niet bevoegd tot het doen van bindende uitspraken of het opleggen van sancties.
- 7.4. 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.
- 7.5. 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:
- waarover reeds eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van dit klachtenreglement is behandeld;
 - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - 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

W.L. Kooij, directeur