

Klachtenregeling

Klachtenregeling Van der Hilst Communicatie opleidingen en trainingen

Wanneer u het niet eens bent met gedragingen of beslissingen van een persoon binnen Van der Hilst Communicatie, of juist met het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen, dan kunt u een klacht indienen. Bij Van der Hilst Communicatie is de behandeling daarvan geregeld in een klachtenregeling.

De klachtenregeling is bedoeld voor individuele gevallen. De regeling beschrijft de procedure voor het indienen en behandelen van de klacht. Uitgangspunt is dat de klacht zoveel mogelijk door de betrokken partijen binnen Van der Hilst wordt opgelost.

Begrippenlijst

Bureau= Directie Van der Hilst Communicatie **CTB**= College van Toezicht en Beroep **Klager**= (rechts)persoon die de klacht indient **Procedure**

Een klager doet binnen een week nadat de klager het probleem of de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij de directie van het bureau.

Per adres:

Van der Hilst Communicatie
Postbus 1242
3800 BE AMERSFOORT

De directie heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de klager en andere afspraken maken over de afhandeling. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) plaatsvinden.

Indien de melding niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, meldt deze dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij het CTB. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal twee weken na afhandeling van de melding. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager rechten ter zake verliest.

Per adres:

College van Toezicht en Beroep T.a.v. de voorzitter
p/a Postbus 1242
3800 BE AMERSFOORT

Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

De naam en adres van de klager;
Dagtekening;
Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
Periode waarin de klacht is ontstaan.

Van Hilst Communicatie neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Bureau adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met betrokkenen besproken. Bureau draagt zorg voor een

schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager. Deze bevestiging bevat een omschrijving van de procedure en te verwachten behandelingsduur van de klacht.

Bureau en CTB zijn niet verplicht de melding of klacht in behandeling te nemen indien:
De melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de overeengekomen diensten tussen bureau en klager. Als hierover door klager reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, beschreven in bovenstaande procedure. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 2 weken na ontvangst van de klacht, mondeling of schriftelijk hiervan in kennis gesteld.

Afhandeling klachten

De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van het bureau, dan wel het CTB, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging. De directie, dan wel het CTB, doet binnen 2 weken uitspraak inzake de klacht. De uitspraak van het CTB is voor alle partijen bindend; eventuele consequenties en aanbevelingen zullen binnen 4 weken door het bureau worden afgehandeld. De directie, dan wel het CTB, kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten. De directie doet van de verdaging mondeling dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht zal plaatsvinden. De directie, dan wel CTB, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Dit kan achterwege gelaten worden als klager heeft verklaard geen gebruik te maken van het recht gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is. Directie, dan wel CTB, maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar directbetrokkenen.

De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door de directie van het bureau en voor de duur van 2 jaar bewaard.

Indien de klacht naar tevredenheid van klager is afgehandeld, dan wel wanneer de klager aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling. Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan went klager zich tot de directie van het bureau. Mevrouw mr. P. Trip, een onafhankelijke derde, neemt de klacht dan verder in behandeling. Klager kan via p.trip@dommerholt.nl rechtstreeks contact opnemen met mevrouw mr. Trip.

Ongeacht deze regeling blijven de algemene leveringsvoorwaarden van Van der Hilst Communicatie van kracht.

Toelichting

Voordat het formele traject van afhandeling van klachten in werking treedt is er geprobeerd de klacht te verhelpen met directbetrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.