



Voorwoord bij de klachtenregeling

Mijn werk met klanten is gebaseerd op dialoog. Ik zal alle moeite doen om mogelijke misverstanden, verkeerde verwachtingen of onrealistische toezeggingen van mijn kant te voorkomen. Toch kan het voorkomen dat ik signalen mis tijdens het proces.

Deze klachtenregeling wil klanten van Mister Ed Training en Advies de mogelijkheid bieden gehoord te worden door een onafhankelijke partij. In overleg en geholpen door de feedback uit dit proces is het mijn doel tot een zo goed mogelijke afhandeling van de klacht van mijn klant te komen.

Als eerdere communicatie tijdens het werk kennelijk niet voldoende is geweest, vind ik het belangrijk dat een klant zelfstandig kan handelen. Door deze klachtenregeling openbaar te maken op deze manier (via deze link op mijn website) kan een klant zelf kennis nemen van deze heldere klachtenprocedure. Omdat ik mij houd aan mijn eigen regeling kan de klant mij aanspreken op een effectieve manier. Ook weet de klant wat hij van mij kan verwachten in de afhandeling van haar of zijn klacht.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord bij de klachtenregeling 1

Inhoud 2

Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Doelstellingen van de Klachtenregeling	4
Artikel 3 Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht	4
Artikel 4 Ontvankelijkheid	5
Artikel 5 Klachtbehandeling	5
Artikel 6 Gedeelde verantwoording voor dienstverlening	6
Artikel 7 Termijnen	6
Artikel 8 Klachtenfunctionaris	6
Artikel 9 Geschilleninstantie Eerstelijnszorg	7
Artikel 10 Informatie	7
Artikel 11 Kosten	7
Artikel 12 Geheimhouding	7
Artikel 13 Verwerking persoonsgegevens	8
Artikel 14 Inwerkingtreding	8

INHOUD

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

a Klager	De natuurlijke persoon die een klacht indient.
b Klacht	Een klacht kan zijn: een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een klant in het kader van de dienstverlening, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan.
c Klachtenfunctionaris	de in het kader van deze Klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris
d Aangeklaagde	de persoon die op basis van een overeenkomst tot dienstverlening vanuit Mister Ed Training en Advies werkzaamheden ten behoeve van de klant verricht.
e Klant	een natuurlijk persoon die dienstverlening vraagt of aan wie deze diensten worden geleverd.
f Geschil	een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klant is opgelost en de klant daarin niet berust.
g Oordeel	een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens Mister Ed Training en Advies. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
h Dienstverlener	een natuurlijk persoon die beroepsmatig diensten verleent

Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van het resultaat van de dienstverlening op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de dienstverlening te bevorderen.

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht

1 De klant of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de dienstverlener of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.

2 De klant of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klant of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt. Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost.

3 Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de klant of diens vertegenwoordiger gewezen op de interne Klachtenregeling van Mister Ed Training en Advies. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de klant of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

4 De klant of diens vertegenwoordiger kan, indien de onvrede niet is weggenomen, (dan wel indien zich de situatie voordoet dat klant of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de dienstverlener wil (durft te) wenden) zijn klacht kenbaar maken bij Mister Ed Training en Advies of klachtenfunctionaris waarbij Mister Ed Training en Advies is aangesloten. Bij het indienen van een klacht kan de klant of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de (mondelinge) klacht.

5 Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien klachtenformulier worden ingediend bij Mister Ed Training en Advies.

6 De datum waarop de klacht via het klachtenformulier³ is ingediend bij Mister Ed Training en Advies en zodoende door Mister Ed Training en Advies is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht gaan.

7 Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de klant, kan Mister Ed Training en Advies verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

1 De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:

- een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling;
- een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen.

2 In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal Mister Ed Training en Advies dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.

3 Indien de klacht op anderen dan Mister Ed Training en Advies betrekking heeft, zal Mister Ed Training en Advies er zorg voor dragen dat de dienstverlening wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 5 | Klachtbehandeling

1 Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt Mister Ed Training en Advies de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).

2 De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.

3 Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een dienstverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.

4 De klager en Mister Ed Training en Advies worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

5 Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en Mister Ed Training en Advies.

6 De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van Mister Ed Training en Advies waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

7 De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:

- a met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan Mister Ed Training en Advies of klachtenfunctionaris;
- b per de datum waarop Mister Ed Training en Advies of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitspraak dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.

Artikel 6 | Gedeelde verantwoording voor de dienstverlening

1 Indien een klacht betrekking heeft op dienstverlening waarbij meerdere dienstverleners in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de dienstverlening betrokken dienstverleners een klacht heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die dienstverleners overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende diensten.

2 Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 7 | Termijnen

1 Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van Mister Ed Training en Advies een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.

2 De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 6 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij Mister Ed Training en Advies is ingediend.

3 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Mister Ed Training en Advies noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.

4 Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door Mister Ed Training en Advies met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 8 | Klachtenfunctionaris

1 De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met klant of diens vertegenwoordiger en Mister Ed Training en Advies:

- op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
- de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
- te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
- de klant of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
- zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

2 Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.

3 De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en Mister Ed Training en Advies alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de dienstverlener. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.

4 Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij Mister Ed Training en Advies te worden gemeld.

Mister Ed Training en Advies zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.

5 Mister Ed Training en Advies waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

Artikel 9 | Geschilleninstantie

1 Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan een externe geschilleninstantie. Deze instantie wordt in onderling overleg tussen de klant en Mister Ed Training en Advies geselecteerd.

Artikel 10 | Informatie

1 Mister Ed Training en Advies draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en klanten in het bijzonder wordt bekendgemaakt door vermelding op de eigen website van de volledige klachtenregeling en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.

2 Mister Ed Training en Advies informeert de werkzame dienstverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

Artikel 11 | Kosten

1 De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

2 Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van Mister Ed Training en Advies.

3 Als de klager of Mister Ed Training en Advies/dienstverlener bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

Artikel 12 | Geheimhouding

1 De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.

2 Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 13 | Verwerking persoonsgegevens

1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door Mister Ed Training en Advies aangewezen (digitale) systeem.

2 Mister Ed Training en Advies valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.

3 De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

Artikel 14 | Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is op 1 januari 2018 vastgesteld door Mister Ed Training en Advies, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65443357, en treedt per de datum voornoemd in werking.