

Klachtenprocedure Hub-Vooruit



Begripsbepalingen:

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. klager: opdrachtgever, deelnemer of belanghebbende van deelnemer.
- c. aangeklaagde: opdrachtnemer of uitvoerder van een dienst in opdracht van opdrachtnemer, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. opdrachtnemer : Hub-Vooruit, bureau voor training, coaching. verder genoemd als Hub-Vooruit, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Leeuwarden onder nr 94298785 gevestigd Langewyk 41, 9202 CL, Drachten
- e. opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Hub-Vooruit een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. onafhankelijke deskundige: een onafhankelijke Mediator. Mediator: Mathilde Hol.

Indienen en behandelen van een klacht: Mocht er een klacht zijn dan mag men deze kenbaar maken via corinda@hubvooruit.nl. Binnen 7 dagen ontvangt men een ontvangstbewijs.

De klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Binnen 4 weken probeert Hub-Vooruit samen tot een oplossing te komen en mocht er een langere tijd nodig zijn dan krijgt men binnen de 4 weken een nieuw termijn te horen.

Mochten we er samen er niet uitkomen dan verwijst Hub-Vooruit de klant naar de mediator. corinda@hubvooruit.nl Adres: Langewyk 41, 9202 CL, Drachten, www.hubvooruit.nl

- 2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door mw. C. van der Wal.
- 3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de Mediator binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de directie van Hub-Vooruit en de uitvoerder op wie de klacht betrekking heeft. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en opgelost. Mocht dit niet lukken, dan hoort de aanklager binnen vier weken de nieuwe termijn waarop de klacht wordt opgelost.
- 4. De Mediator kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
- 5. De Mediator is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Mediator en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de Mediator tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
- 6. De Mediator heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

Samenwerken vanuit verbinding maakt blij

7. De Mediator kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de Mediator beslist de Mediator met opgaaf van redenen.
9. Na onderzoek door de Mediator, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden overgegaan.
10. De Mediator kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager - en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
11. Ingeval van beoordeling stelt de Mediator de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de Mediator afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Mediator haar oordeel zal uitbrengen.
12. De uitkomst van de Mediator is voor Hub-Vooruit bindend.
13. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij het Arrondissementsgerecht te Breda of overige bevoegde organen.
14. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
15. Een klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld
16. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

Samenwerken vanuit verbinding maakt blij