

Klachtenregeling Van Delden Advies BV

Klachtenregeling inzake workshops, leergangen, coaching of procesbegeleidingstrajecten.

Deze klachtenregeling is opgesteld omdat Van Delden Advies het voor een zorgvuldige omgang met een individuele deelnemer gewenst acht dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een workshop, leergang, coachingstraject of procesbegeleidingstraject kan wenden tot de directeur van Van Delden Advies indien bespreking van zijn / haar onvrede met de adviseur van Van Delden Advies niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een traject van Van Delden Advies of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Directeur

De directeur van Van Delden Advies BV.

Traject

De workshop, leergang, coachingstraject of procesbegeleidingstraject of enige andere vergelijkbare bijeenkomst die door of namens Van Delden Advies wordt aangeboden of georganiseerd.

Adviseur

De persoon die in opdracht van Van Delden Advies (onderdelen van) het traject uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een traject, gericht aan de directeur, met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de directeur heeft ingediend.

Artikel 2 Ontvankelijkheid en procedure

1. Indien door een deelnemer tekortkomingen worden geconstateerd in de uitvoering van een traject, worden deze met argumenten onderbouwd aan de directeur gemeld, en wel binnen twee weken na voltooiing van het traject.
2. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht wordt door de directeur contact opgenomen met de klager teneinde een passende oplossing overeen te komen.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.
5. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Van Delden Advies. Deze onafhankelijke derde is Mr. J.W.A. van Dommelen van Bouwman Van Dommelen Advocaten, Nieuweweg 40-42, 3905 LN Veenendaal, www.bvd-advocaten.nl. Deze onafhankelijke derde zal een voor Van Delden Advies BV bindende uitspraak doen.
6. In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

Artikel 3 Voortgang van klachtenafhandeling

Van Delden Advies BV streeft ernaar om klachten zo snel mogelijk af te handelen (zie art. 2.2. en art. 2.5.). Indien snelle afhandeling niet haalbaar is, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek nodig is, neemt de directeur direct contact op met de klager en informeert hem over de reden van vertraging. Tevens zal hij een indicatie afgeven van de het moment waarop uitsluitel gegeven kan worden.

Artikel 4 Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten met Van Delden Advies BV is het Nederlands recht van toepassing.

P.G.J. van Delden
Directeur

Ontwerpen van arbeidsvoorwaarden en verbeteren van overleg