

KLACHTENREGELING VAN DER ZALM BV/MOTIVATIEF

1. Begripsbepaling

- 1.1 Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die zich verantwoordelijk heeft gesteld voor de betaling van de kosten voor een training, coaching of assessment.
- 1.2 Opdrachtnemer: de (rechts-)persoon die zich verantwoordelijk heeft gesteld voor de uitvoering van de training, coaching of assessment.
- 1.3 Opdracht: de opdracht tot het verrichten van een training, coaching of assessment, vastgelegd in een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- 1.4 Directie: de directie van Van der Zalm BV/Motivatief, belast met het bestuur van Van der Zalm BV/Motivatief. Motivatief is de merknaam van Van der Zalm BV.
- 1.5 Melding: een uiting van ongenoegen aan Van der Zalm BV/Motivatief over de wijze waarop Van der Zalm BV/Motivatief zich in een bepaalde situatie - gerelateerd aan een opdracht - heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.6 Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Van der Zalm BV/Motivatief zich in een bepaalde situatie -gerelateerd aan een opdracht- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.5) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle opdrachten van Van der Zalm BV/Motivatief.

3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1 Een opdrachtgever doet binnen één week nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij de directie van Van der Zalm BV/Motivatief.
- 3.2 De directie van Van der Zalm BV/Motivatief heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
- 3.3 De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
- 3.4 Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 3.5 Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.

- 3.6 Indien de melding niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, meldt de opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.
- 3.7 Van der Zalm BV/Motivatief zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.
- 3.8 Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
- De naam, het adres van de indiener;
 - De dagtekening;
 - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
 - De periode waarin de klacht is ontstaan.
- Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:
Van der Zalm BV/Motivatief
T.a.v. de directie
Berklaan 4
4641 ES Ossendrecht
- Van der Zalm BV/Motivatief neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Van der Zalm BV/Motivatief adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.
- 3.9 Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.
- 3.10 Van der Zalm BV/Motivatief heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.
- 3.11 Geregistreerde klachten worden zeven jaar bewaard.

4. Geen verplichting tot behandeling

- 4.1 Van der Zalm BV/Motivatief is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:
- 4.1.1 de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de opdracht;
- 4.1.2 hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
- 4.1.3 dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
- 4.1.4 door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

- 4.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

5. Klachten

- 5.1 Van der Zalm BV/Motivatief draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.
- 5.2 Deze bevestiging bevat tenminste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

6. Afhandeling klachten

- 6.1 De directie van Van der Zalm BV/Motivatief bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.
- 6.2 De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.
- 6.3 De directie, dan wel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken over de klacht.
- 6.4 De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.
- 6.5 De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.
- 6.6 De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
- 6.7 De directie, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.
- 6.8 De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- 6.9 De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.
- 6.10 Het is mogelijk om over het standpunt van de directie in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde, waartoe is aangewezen: Mr H.G.J.J.M. Joosten van HWJ Notarissen te Maastricht. De contactgegevens voor beroep (postadres, e-mailadres en/of telefoonnummer) worden aan de klager kenbaar gemaakt met het oordeel van de directie over de klacht. De klager kan in beroep verzoeken om een hernieuwde toets van de klacht, dan wel om het standpunt van of de klachtbehandeling door de directie te toetsen. De klager kan telefonisch contact opnemen met de onafhankelijk derde voorafgaande aan het instellen van beroep, om diens bezwaar voor te bespreken. Indien de klager naar aanleiding daarvan besluit in beroep te gaan, zal deze dat schriftelijk dienen te doen bij de onafhankelijk derde. De onafhankelijk derde kan de klager de gelegenheid

geven diens klacht en/of diens bezwaar tegen de behandeling van de klacht mondeling toe te lichten, indien deze dit voor een adequate behandeling van het beroep nodig of wenselijk acht.

De uitspraak van deze onafhankelijke derde in beroep zal in eerste instantie mondeling aan de klager worden medegedeeld, doch tevens schriftelijk worden verstrekt indien de klager daar prijs op stelt. De uitspraak in beroep is bindend en wordt in het klachtendossier gevoegd.

Citeertitel

- 7.1 Deze regeling kan worden aangemerkt als “Klachtenregeling Van der Zalm BV/Motivatief”.
- 7.2 Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de directie van Van der Zalm BV/Motivatief en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.
- 7.3 Ongeachte deze regeling blijven de bepalingen gelden zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden Van der Zalm BV/Motivatief, die u kunt downloaden via www.motivatief.nl.

8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

- 8.1 Deze Klachtenregeling Van der Zalm BV/Motivatief is door Van der Zalm BV/Motivatief vastgesteld op 15 februari 2013.
- 8.2 Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 januari 2013.
- 8.3 Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
- 8.4 Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.
- 8.5 Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Limburg.

Toelichting

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Van der Zalm BV/Motivatief de opdracht heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien Van der Zalm BV/Motivatief de klacht naar tevredenheid van de opdrachtgever heeft afgehandeld, dan wel wanneer de opdrachtgever aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.