

Klachtenreglement

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten van klanten over de uitvoering van de opdracht en de bejegening door Werxe Coaching en Advies van haar klanten.

1. Definities begrippen:

Aangeklaagde	: Werxe Coaching en Advies, of onderaannemer door Werxe toegewezen, indien het een klacht betreft bij de uitvoering van de dienstverlening / opdracht.
Behandelaar	: M.P.E. Alaerds, eigenaar van Werxe Coaching en Advies, verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van een klacht bij de uitvoering van de dienstverlening / opdracht.
Klant	: Een persoon, t.a.v. wie Werxe Coaching en Advies een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het uitvoeren van een dienstverlening / opdracht.
Opdrachtgever	: Organisatie / instelling, bij Werxe Coaching en Advies een opdracht verstrekt voor een klant tot het uitvoeren van een dienstverlening / opdracht.
Klacht	: Elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een aangeklaagde of een derde, voor wiens handelen of nalaten de aangeklaagde verantwoordelijk is, tegen een cliënt bij de uitvoering van een dienstverlening / opdracht, waarover de klager opheldering wenst.
Klager	: Een klant, opdrachtgever van Werxe Coaching en Advies of werkgever van een klant, dan wel een door de klant gemachtigde die namens hem of haar een klacht indient, dan wel de (voor zover van toepassing) de wettelijke vertegenwoordiger van een klant of familielid of partner van de klant.
Opdracht	: Een door Werxe Coaching en Advies in opdracht van opdrachtgever of klant uit te voeren dienstverlening / opdracht.
Werxe	: Een eenmanszaak, met personen in onderaannemerschap.

2. Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure

Klanten worden mondeling in kennis gesteld van het Klachtenreglement op het moment dat het traject start. Ook wordt de klant een exemplaar overhandigd.
Werknemers en/of derden worden geïnformeerd zodra er sprake is van een overeenkomst bij Werxe Coaching en Advies.

De doelstelling van het klachtenreglement is het tijdig en naar tevredenheid oplossen van een klacht ten aanzien van de personen die werkzaamheden uitvoeren uit hoofde van Werxe Coaching en Advies.

Dit geldt voor alle betrokken partijen, voor zover Werxe Coaching en Advies verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. Het besteden van aandacht aan de klager;
2. Het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover Werxe Coaching en Advies daarvoor verantwoordelijk is, uitzonderend onder hoofdstuk 7 van dit klachtenreglement.
3. Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

3. Indienen en registratie klacht

Een klager kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk (zie bijlage 1) indienen bij Werxe Coaching en Advies. Als een klacht mondeling wordt ingediend, zal Werxe Coaching en Advies de klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de klacht.

Werxe Coaching en Advies draagt zorg voor registratie van de klacht.

Werxe Coaching en Advies stuurt de klager binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van een klacht, en ook de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

Een klager behoudt zich het recht voor om eveneens een klacht in te dienen bij de opdrachtgever.

4. Behandeling klacht

Na registratie van de klacht in overeenstemming met het bepaalde in hoofdstuk 3, zal ten eerste getracht worden om met beide partijen tot een gesprek te komen om de klacht af te handelen.

De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon, die niet bij de gedraging en /of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Deze persoon is dhr. T. van de Pas, erkend Mediator.

Als dit niet lukt, kunnen beide partijen het advies van deskundigen inwinnen, noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

Zowel de klager als de aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

5. Afhandeling van de klacht

Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het gesprek en het inwinnen van mogelijk deskundig advies, stelt Werxe Coaching en Advies een schriftelijke reactie op de klacht, die binnen 4 weken na de klacht aan de klager wordt toegezonden.

In de reactie op de klacht, zoals bedoeld in het voorgaande, wordt het volgende opgenomen:

1. De omschrijving van de klacht;
2. De weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
3. Het oordeel betreffende de klacht, inhoudende de conclusie van de klacht;
4. De wijze van afhandeling van de klacht en eventueel uit te voeren maatregelen om de gevolgen van het handelen of nalaten van de aangeklaagde wegens de klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.

Werxe Coaching en Advies handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van de klacht af.

6. Recht op bijstand / vertegenwoordiging

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de klager als de aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden (zulk op kosten van de klager, resp. de aangeklaagde).

7. Geen behandeling klacht, beëindiging klachtenregeling

De klacht wordt niet in behandeling genomen als:

1. Al meer dan 6 weken is verstreken tussen het moment van het handelen of nalaten van een aangeklaagde, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van het indienen van de klacht.
2. Deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel als de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht.
3. Het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt.
4. Ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt.
5. De klager naar het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.

In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid 1 tot en met 5 niet in behandeling wordt genomen, zal Werxe de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis stellen.

In alle andere gevallen dan genoemd in hoofdstuk 7, lid 1 tot en met 5, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de klacht, zoals bedoeld in hoofdstuk 5, punt 1 tot en met 4, aan de klager, dit binnen 4 weken.

8. Slotbepalingen

Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde zullen door Werxe Coaching en Advies zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

De klachtenregeling is via www.werxe.nl of bij verantwoordelijke van Werxe opvraagbaar.

Bijlage 1

Wat is uw klacht (wanneer en waar?):

Wie is er volgens u verantwoordelijk:

Heeft u suggesties om toekomstige klachten te voorkomen:

Onder welk telefoonnummer / e-mail adres bent u te bereiken:

Telefoonnummer : _____
Mobiel nummer : _____
E-mail adres : _____

Persoonlijke gegevens:

Naam : _____
Adres : _____
Postcode/woonplaats : _____
Geboortedatum : _____

Datum : _____

Handtekening : _____

U kunt dit formulier per post versturen aan:

**Werxe Coaching en Advies
Mulderstraat 34
5975 VZ Sevenum**