



Klachtenregeling Communication4you

Onder een klacht verstaan wij alle schriftelijke uitingen van ongenoegen over contacten met Communication4you die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Doel van deze klachtenregeling

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Indienen van een klacht

Een klacht dient binnen vier weken na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft schriftelijk ingediend te worden bij de eigenaar van Communication4you drs. D. A Mouqué: e mail: denny.mouque@gmail.com
Binnen twee werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging.

De e-mail bevat tenminste

- de naam en het adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht - de handtekening van de klager

De behandeling van de klacht

De directeur zal in overleg met u proberen de klacht binnen vier weken op te lossen op een manier die voor beide partijen bevredigend is. U ontvangt binnen deze vier weken schriftelijk de conclusie van de behandeling van uw klacht. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht dan kunt u deze voorleggen aan de klachtencommissie, een onafhankelijke derde partij.

Samenstelling klachtencommissie

Voor een juiste behandeling van een klacht heeft Communication4you in samenwerking met Kudding & Partners en React Training & Advies een onafhankelijke klachtencommissie aangesteld.

Deze commissie bestaat uit drie personen:

1. de voorzitter, mevr. E. Boers, advocate
2. de secretaris, mevr. C. Stam, onderwijskundige
3. een algemeen bestuurslid, dhr. J. Velseboer, MBA

De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering worden gehoord. Voor het houden van een zitting is vereist, dat minimaal twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen en kan daartoe deskundigen inschakelen en uitnodigen voor de hoorzitting. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:

- a. de namen en de functie van de aanwezigen.
- b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

De uitspraak

Binnen twee weken na de hoorzitting geeft de klachtencommissie een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend voor de aangeklaagde en de klager.

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de Nederlandse rechter.

Termijnen

De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

De klacht wordt binnen zes weken na de dag van de hoorzitting afgehandeld. De klager krijgt de uitspraak van de klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst schriftelijk medegedeeld.

Verlenging

Verlenging van deze laatstgenoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de betrokkenen schriftelijk bekend met vermelding van de termijn waarbinnen de uitspraak zal plaatsvinden.

Alle correspondentie betreffende de klacht wordt vertrouwelijk behandeld en bewaard tot minimaal een jaar na de afhandeling van de klacht.

Aan degene (n) op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.