

Klachtenreglement

Klachtenreglement van toepassing op klachten over de diensten van Orka Training.

1 Definitie begrippen

Aangeklaagde:	Orka, aan de slag met gedrag.
Behandelaar:	Rino Vijverberg, eigenaar van Orka Training, verantwoordelijk voor; de bekendmaking van het klachtenreglement, de behandeling en de afhandeling van een klacht bij de uitvoering van een educatieve dienst.
Opdrachtgever:	School, bij Orka Training een opdracht verstrekt tot het uitvoeren van een educatieve dienst.
Klacht:	Elke uiting van ongenoegen over het handelen of het nalaten van de aangeklaagde, waarover de klager opheldering wenst.
Orka:	Een eenmanszaak, gevestigd te van Houtenstraat 31, 2672 DP, Naaldwijk.

2 Doelstelling en uitgangspunt klachtenprocedure

De doelstelling van de klachtenprocedure is het tijdig en naar alle tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover Orka Training 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 Orka Training daarvoor verantwoordelijk is, uitgezonderd onder hoofdstuk 7 van dit klachten reglement.
- 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 indienen bij Orka Training. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, zal Orka Training de klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de klacht.

Orka Training draagt zorg voor registratie van de klachten en de rapportage ten allen tijde betreffende:

- Het totaal ingediende klachten.
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen.
- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.
- Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen.
- Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

Orka Training stuurt de klager binnen één week 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, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

4 Behandeling klacht

Na registratie van de klacht conform 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.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt de indiener van de klacht uiterlijk twee weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

De behandeling van de klacht gebeurt door mevr. van der Lans (opgeleid als mediator, telefoonnummer 06-24614412), die niet bij de gedraging en/ of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Het oordeel van mevr. van der Lans is bindend voor Orka Training en de klager.

Indien 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 Orka Training een schriftelijke reactie op de klacht, die binnen vier weken na de klacht aan de klager wordt toegezonden. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden.

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 gegronde of ongegronde bevinding van de klacht.
- 4 Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de relatie het antwoord heeft ontvangen, waarbij Orka Training overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

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 (zulks op kosten van de klager, resp. de aangeklaagde).

7 Geen behandeling klacht, beëindiging klachtenregeling

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- 1 Reeds meer dan zes 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 indien 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 ene 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 Orka Training 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.

8 Slotbepalingen

Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde zullen door Orka Training zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, conform het in de geldende privacywetgeving.

Dit klachtenreglement treedt in werking op d.d. 10-06-2015