

## Regeling voor de behandeling van klachten

### Pré-ambule:

Een trainer/adviseur van Bureau Kalden heeft de verplichting om naar beste vermogen aan een opdracht te voldoen. Er is echter geen garantie dat het beoogde resultaat bereikt wordt.

Een trainer/adviseur handelt naar beste vermogen indien hij/zij

- kennis, ervaring en werkcapaciteit zo goed mogelijk inzet
- slechts die opdrachten aanvaardt waarvoor hij/zij de kwalificaties bezit
- de opdrachtgever van tevoren duidelijk maakt wat van hem in de specifieke situatie verwacht mag worden
- die zorgvuldigheid betracht ten aanzien van het gebruik van vertrouwelijke informatie die redelijkerwijs mag worden gevraagd
- bij afwijkende visies dan wel belangen binnen de kring van de opdrachtgever een juiste mate van objectiviteit bewaart

Een opdrachtgever waaronder tevens begrepen diegenen die tot de kring van de opdrachtgever behoren, die een klacht heeft aangaande een van de hiervoor genoemde punten kan deze bij Bureau Kalden indienen volgens de hierna volgende procedure:

1. De klacht wordt schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend ingediend bij de directeur van Bureau Kalden. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
2. De directeur neemt kennis van de klacht en stuurt deze in afschrift naar de betrokken trainer/adviseur(s) tenzij hij van oordeel is dat de klacht onvolledig of onduidelijk is. In dat geval stelt de directeur de klager daarvan in kennis en geeft hij deze de gelegenheid om gedurende een periode van tenminste drie weken schriftelijk nadere aanvulling of verduidelijking te geven.
3. De directeur kan beslissen dat de klacht niet verder wordt behandeld
  - a. indien de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een maand voorafgaande aan de datum van de klacht afspeelden, c.q. aan het licht kwamen.
  - b. indien de klacht geen grond vindt in de in de pré-ambule van deze regeling genoemde onderwerpen
  - c. indien de klacht is ingediend door een onbevoegdeBetrokkenen ontvangen zo spoedig mogelijk bericht of al dan niet tot verdere behandeling wordt overgegaan.
4. De klager kan verlangen te worden gehoord. In dat geval deelt hij/zij zulks bij de indiening van de klacht mee.
5. Bij de behandeling van de klacht past de directeur het principe van hoor en wederhoor toe. De betrokken trainer/adviseur(s) wordt/worden in de gelegenheid gesteld verweer te voeren. Van het verweer wordt een protocol opgemaakt dat in bijlage wordt gevoegd bij de beslissing van de directeur.
6.
  - a. De directeur komt binnen een maand tot een beslissing. De beslissing wordt schriftelijk, gemotiveerd en van bijlage(n) voorzien meegedeeld aan de klager.
  - b. Een beslissing kan (eventueel in combinatie met elkaar) inhouden:
    - toewijzing van de klacht
    - een voorstel tot minnelijke schikking
    - disciplinaire maatregelen
    - afwijzing van de klacht
7. Wanneer de klager zich niet kan vinden in de beslissing van de directeur, wordt de klager de mogelijkheid geboden om het geschil voor een bindende uitspraak voor te leggen aan een onafhankelijke derde: Dr. Mr. S.Jellinghaus, De Voort Advocaten en Mediators Professor Cobbenhagenlaan 75 Postbus 414 5000 AK TILBURG Tel 013 466 88 88 Email [info@devoort.nl](mailto:info@devoort.nl) . De kosten hiervan zijn voor rekening van Bureau Kalden.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard voor de duur van twee jaar.