

Klachtenprocedure bureau Dinsdag

Bureau Dinsdag besteedt veel aandacht aan het onderhouden van goede contacten met haar relaties en wil daarbij zo klantgericht mogelijk zijn. Het afhandelen van klachten op een correcte manier valt daar zeker onder. Om een goede afhandeling van uw klachten te kunnen verzekeren heeft bureau Dinsdag een klachtenregeling ontwikkeld. Deze procedure geldt voor alle soorten klachten.

Het beleid met betrekking tot gebreken en klachten is gericht op het verkrijgen van inzicht in de wensen en verwachtingen van onze relaties. Indien nodig nemen we maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van onze diensten.

Bureau Dinsdag geeft er de voorkeur aan dat u de klachten direct bespreekt met de trainer/adviseur. Wordt de klacht daarmee niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u zich tot bureau Dinsdag richten. Meld het verzoek, verbeteridee, incident of klacht via secretariaat@dinsdag.nl

Bureau Dinsdag streeft er naar een klacht zo goed mogelijk op te lossen. Mocht de klant van mening zijn dat dit niet het geval is, dan bestaat de mogelijkheid een onafhankelijke klachtenbemiddelaar in te schakelen. In dat geval kun u zich wenden tot: Dhr. B.Rammeloo. De voorwaarden van deze bemiddeling staan in de Klachtenregeling beschreven.

Algemene Klachtenregeling

Artikel 1 Begrippen

- Bureau Dinsdag of diegene die onder verantwoordelijkheid van bureau Dinsdag werkzaamheden verricht.
- Klager: degene die een klacht indient.
- Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de dienstverlening van bureau Dinsdag heeft plaatsgevonden.
- Opdrachtnemer: eenieder voor wie onder verantwoordelijkheid van bureau Dinsdag werkzaamheden zijn verricht.
- Beklaagde: de persoon waarover wordt geklaagd.

Artikel 2 Klachtrecht

Een opdrachtnemer heeft het recht om over de wijze waarop bureau Dinsdag, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van bureau Dinsdag, zich jegens hem/haar/x heeft gedragen of de wijze waarop werkzaamheden zijn verricht een klacht in te dienen bij bureau Dinsdag. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij bureau Dinsdag.

Artikel 3 Indienen van een klacht

1. In eerste instantie wordt de klacht mondeling ingediend bij de beklagde die bij de gedraging betrokken is geweest.
2. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld. De beklagde maakt een verslag welke door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. Zodra bureau Dinsdag naar tevredenheid van de klager diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.
4. Klager heeft onverminderd het recht alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.
5. De klacht is in heldere bewoording opgesteld, ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
6. Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 4 Behandeling van klachten

1. Bureau Dinsdag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen.
2. Er wordt getracht de klacht binnen vier weken af te handelen. De afhandeling kan vanwege bijzondere omstandigheden voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijke mededeling gedaan aan zowel de klager als de beklagde onder vermelding van de reden van de vertraging in de klachtenafhandeling.

Artikel 5 Niet ontvankelijke klacht

Bureau Dinsdag is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld.
- b. eenduidig vaststaat dat niet bureau Dinsdag – of de persoon die werkzaamheden verricht onder verantwoordelijkheid van bureau Dinsdag – maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- c. die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.

e. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 6 Hoorplicht

1. Bureau Dinsdag stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting wordt door bureau Dinsdag bepaald.

2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging van de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzagelegging worden door bureau Dinsdag bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door bureau Dinsdag wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 7 Afhandeling

1. Indien de klager of degene op wiens gedraging wordt geklaagd geen gebruik maken van hoor-/wederhoor, inlichtingen verstrekken of stukken te overleggen of anderszins niet meewerkt aan het onderzoek, handelt bureau Dinsdag de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

2. Bureau Dinsdag stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van bureau Dinsdag kan door de klager binnen vier weken beroep worden aangetekend. In dat geval zal bureau Dinsdag de zaak voorleggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar, te weten Dhr. B. Rammeloo. De uitspraak van bemiddelaar is bindend voor bureau Dinsdag. De kosten van de bemiddeling zijn voor rekening van de partij die door de arbitrage in het ongelijk wordt gesteld.

4. Klachten en de wijze van afhandeling worden door bureau Dinsdag geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

Artikel 8 Slotbepaling

Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft binnen een half jaar voor inwerkingtreding van de regeling heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld. Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van 25 juni 2015.

Deze klachtenregeling is onderdeel van de Algemene Voorwaarden van bureau Dinsdag zoals gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Amsterdam, onder nummer 87693690.

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling bureau Dinsdag'.

Amsterdam, 1 Januari 2023, bureau Dinsdag