

KLACHTENREGLEMENT ELEMENT WERKBALANS EN LOOPBAANTRAINING

Artikel 1 Algemeen

Dit reglement is van toepassing op de relatie tussen Element werkbalans en loopbaantraining (hierna te noemen: Element) en de opdrachtgever/cliënt (hierna te noemen: indiener) die een klacht heeft over de dienstverlening van Element. Voorop staat dat Element zich tot het uiterste inspannt om klachten te voorkomen. Voor situaties waarin dit reglement niet uitdrukkelijk voorziet, wordt gehandeld volgens wat de redelijkheid en billijkheid, alsmede het gebruik vereisen.

Artikel 2 Definitie

Onderwerp van een klacht kan zijn een gedrag of handeling door Element of een door Element ingeschakelde derde jegens indiener, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De indiener kan een klacht voorleggen indien hij/zij van mening is dat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

Artikel 3 Indiening van de klacht

- 3.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend binnen 8 dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen 8 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor reclame en/of klacht. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.
- 3.2 De klacht wordt ingediend in de vorm van een brief waarin indiener aangeeft om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad.
- 3.3 De in het vorige lid genoemde brief wordt vertrouwelijk gericht aan het postbusadres van Element.

Artikel 4 Klachtenbehandeling in eerste aanleg

- 4.1 Behandeling van de klacht die betrekking heeft op een gedraging of handeling, danwel het nalaten of weigeren daarvan, van Element of een door Element ingeschakelde derde, vindt in eerste aanleg plaats door mw. G.H. de Jong van Element.
- 4.2 De indiener ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin de feiten worden geresumeerd die door de indiener zijn omschreven. Tevens wordt aangegeven op welke wijze Element de klacht zal onderzoeken.
- 4.3 Element handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mochten zich omstandigheden voordoen die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

Artikel 5 Onderzoek van de klacht

- 5.1 Na kennisneming van de klacht stelt Element onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.
- 5.2 Element is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zonodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd.
- 5.3 Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, danwel het nalaten of weigeren daarvan:
 - a. in strijd is met de bepalingen uit de opdrachtbevestiging;
 - b. zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen.
 - c. in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

Artikel 6 Oordeel

- 6.1 Als Element de klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan indiener meegedeeld. Element zal indien van toepassing een voorstel voor herstel of compensatie jegens indiener doen, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid is opgenomen in haar Algemene Voorwaarden.
- 6.2 Als Element de klacht niet terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener medegedeeld. Indien de indiener dit wenst, kan de opdracht/overeenkomst conform de Algemene Voorwaarden van Element met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

Artikel 7 Klachtenbehandeling in tweede aanleg

- 7.1 Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, zal hij/zij de klacht indienen bij de Raad van Toezicht van de Nederlandse Orde van Loopbaanadviseurs en Outplacement Consulents (www.noloc.nl). Element onderwerpt zich aan het oordeel dat de Raad van Toezicht uitspreekt.
- 7.2 Als indiener dit wenselijk vindt, kan hij als alternatief op lid 7.1 een onafhankelijke erkende mediator aanwijzen die wordt ingeschakeld om tussen indiener en Element tot een bevredigende oplossing van de kwestie te komen. Voor de particuliere indiener is eveneens de regeling van toepassing die wordt aangeduid in art. 6:236 sub n BW.

Artikel 8 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2006.