

KLACHTENPROCEDURE

NONONS streeft naar de hoogste kwaliteit in dienstverlening. Mocht u onverhoopt ergens ontevreden over zijn, dan leidt een gesprek met de betrokken medewerker of trainer meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten. Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u. Uw klacht nemen wij uiteraard serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Artikel 1: Begripsbepaling

Klacht: een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door de organisatie; NONONS m.b.t. aantasting rechtspositie, waarbij betrokkene rechtstreeks in zijn/haar belang is geschaad.

Klager/klaagster: een ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van de organisatie; NONONS.

Beklaagde (m/v): een medewerker en/of opleider en/of vrijwilliger van de organisatie; NONONS op wie de klacht betrekking heeft. Medewerker of opleider of vrijwilliger: diegene die op grond van een (mondelijke) overeenkomst werk verricht voor de organisatie; NONONS.

Artikel 2: Doelstelling

De klachtenprocedure regelt de wijze waarop NONONS een klacht in behandeling neemt en regelt daarbij tevens de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed.

Artikel 3: Klachtenbehandeling in de praktijk

1. Een klager wendt zich tot de directie van NONONS om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. De directie van NONONS verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar binnen twee weken) te bespreken, en te trachten tot een oplossing te komen.

Artikel 4: Criteria klachtenbehandeling

1. De directie van NONONS hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht.
 - a. De klacht moet het rechtstreekse belang van de klager hebben geschaad.
 - b. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. de directie; De schriftelijke klacht moet voorzien zijn van - naam, adres en woonplaats - de datum van versturen - een heldere beschrijving van klacht - eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die klacht verduidelijken

c. Voorval en klacht moeten binnen twee weken na het voorval worden ingediend, voor zover er geen wettelijke termijn wordt gesteld. In alle andere gevallen wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.

Artikel 5: De feitelijke afhandeling van de klacht

1. Onderzoek.

a. Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht neemt de directie of een gedelegeerde binnen NONONS contact op met de klager om ontvangst en (niet) ontvankelijkheid van de klacht te melden. Tevens wordt de procedure klachtafhandeling conform deze procedure toegelicht.

b. De directie van NONONS stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt de directie van NONONS de klager in de gelegenheid om een schriftelijke toelichting te geven op de gedragingen waarover is geklaagd.

c. Ten behoeve van het onderzoek kan de directie van NONONS gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger dit met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

d. Indien klager aangeeft dat de klacht niet naar volle tevredenheid opgelost kan worden wordt door NONONS een onafhankelijke derde als mediator ingehuurd. Het gaat hier om Nils Winthagen van Winthagen Mensink Advocaten, Sarphatistraat 370, 1018 CW Amsterdam, 020 - 27618922. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend.

Artikel 6: De afhandeling van de klacht

1. De directie van NONONS stelt, binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, de klager schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel.

2. Indien de directie van NONONS niet in staat is om binnen de in lid 1 gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform deze procedure) te komen stelt zij met redenen omkleed de klager en/of degene over wie geklaagd is op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen welke zij in redelijkheid tot een oordeel kan komen.

3. De directie van NONONS kan in haar oordeel:

a. de klacht niet-ontvankelijk verklaren;

b. de klacht gegrond verklaren; c. de klacht ongegrond verklaren

Indien de directie van NONONS de klacht gegrond heeft verklaard dan kan zij - geheel naar eigen inzicht en beoordeling - besluiten om het cursusgeld geheel of gedeeltelijk aan de klager te restitueren.