



Klachtenregeling

Doel

Het doel van deze regeling is om zorgvuldig met de behandeling en afhandeling van klachten om te gaan.

Doelgroep

Deze regeling is bestemd voor organisaties, instellingen, bedrijven (opdrachtgevers) en individuen (cursisten) die gebruik maken van diensten van Bird's Sense BV

Behandeling

In geval een opdrachtgever of cursist een klacht heeft, volgt hiervan een telefonische, schriftelijke of melding per e-mail bij Bird's Sense BV. Betrokken partijen proberen eerst de klacht op te lossen door binnen twee weken in gesprek te gaan met de klager, zijn/haar leidinggevende en indien van toepassing betrokken trainer – coach van Bird's Sense BV. Als dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de klager, dan kan deze de klacht volgens onderstaande procedure indienen.

Begripsbepalingen

Klachten dienen betrekking te hebben op de dienstverlening van Bird's Sense BV. De klager is een opdrachtgever of individuele cursist die een klacht heeft ingediend die in relatie staat tot de overeengekomen en uitgevoerde diensten door Bird's Sense BV. De aangeklaagde is Bird's Sense BV i.c. trainers die werkzaamheden onder het bevoegd gezag van Bird's Sense BV hebben uitgevoerd. De klachtenbemiddelaar is de persoon die belast is met de be- en afhandeling van de klacht.

Indienen van een klacht

Een klager kan een klacht binnen vier weken na het gesprek schriftelijk of via e-mail indienen bij de klachtenbemiddelaar met behulp van het onderstaande klachtenformulier. Mevrouw Karinka van den Beukel is klachtenbemiddelaar. Zij is een trainer – coach bij de Academie van het Antonius Ziekenhuis Utrecht. Bereikbaar via k.beukel@antoniusakademie.nl. Klager ontvangt een schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Afhandeling van de klacht

- De klachtenbemiddelaar stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen gebeurt binnen veertien dagen nadat de klacht bij de klachtenbemiddelaar is ingediend. De uitnodiging hiervoor geschiedt schriftelijk. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten vergezellen door een ter zake deskundige derde.
- Klager en aangeklaagde ontvangen binnen twee weken na het horen tegelijkertijd een afschrift van het verslag, de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en de eventueel te nemen vervolgacties van de klachtenbemiddelaar. Mocht de klachtenbemiddelaar langere tijd nodig hebben om de klacht te onderzoeken en tot een besluit te komen dan stelt hij de klager en de aangeklaagde hiervan op de hoogte met een indicatie van de benodigde termijn om tot een besluit te komen.
- Wanneer een klacht wordt voorgelegd aan de klachtenbemiddelaar is Bird's Sense BV gebonden aan het oordeel van de klachtenbemiddelaar en pakt Bird's Sense BV de te nemen vervolgacties binnen twee weken op.
- Wanneer de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtenbemiddelaar kan hij beroep aantekenen en wordt de klacht beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam. Het oordeel van het N.A.I. is voor alle partijen bindend.

Beheer

Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn en afgehandelde klachten worden centraal geregistreerd en opgeslagen. Gegevens uit het dossier worden één jaar bewaard vanaf de datum dat de klacht is afgehandeld.