

Klachtenregeling Ekklesia Advies

Vooraf - Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Directie: De eigenaar van Ekklesia Advies;
- b. Klacht Melding: een eerste Melding van ongenoegen bij Ekklesia Advies over de wijze waarop (een medewerker onder de verantwoordelijkheid van) Ekklesia Advies zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd;
- c. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een medewerker onder de verantwoordelijkheid van) Ekklesia Advies zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd, die pas plaatsvindt indien een eerdere interne melding niet bevredigend is afgehandeld;
- d. Klant: een persoon die zich heeft ingeschreven voor een training bij Ekklesia Advies, een belangstellende, bedrijf of instelling (opdrachtgever);
- e. KlachtenCommissie: een door de directie benoemde ad-hoc commissie van 3 onafhankelijke in- en externe deskundigen die de klacht afhandelt;

Artikel 1. Toepasselijkheid Klachtenregeling

1. Deze Klachtenregeling is van toepassing op meldingen c.q. klachten van klanten die betrekking hebben op de wijze waarop een medewerker (onder de verantwoordelijkheid van Ekklesia Advies) zich heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd.

Artikel 2. Melding

1. Een klant doet schriftelijk een melding van ongenoegen bij Ekklesia Advies, nadat is geprobeerd de klacht bij de direct betrokken persoon (bijv. adviseur/trainer) af te handelen.
2. Ekklesia Advies stelt vast waar de melding betrekking op heeft en registreert deze melding.
3. Ekklesia Advies handelt, indien mogelijk, de melding direct af. Indien afhandeling niet direct mogelijk is, maakt Ekklesia Advies met de klant nadere afspraken over de afhandeling van de melding. Op klachten wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken gereageerd.
4. Indien de melding niet naar tevredenheid van de klant is afgehandeld, meldt de klant zijn ontevredenheid opnieuw bij Ekklesia Advies.
5. Ekklesia Advies wijst de klant op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de KlachtenCommissie en bespreekt met de klant het formele traject van indiening van een klacht.

Artikel 3. Indiening van klachten en vertrouwelijkheid

1. Elke klant heeft het recht om een klacht in te dienen bij de KlachtenCommissie over de wijze waarop Ekklesia Advies zich jegens hem in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. De KlachtenCommissie neemt de klacht uitsluitend in behandeling indien de klant éérst een melding van ongenoegen kenbaar heeft gemaakt en heeft geprobeerd de zaak met de direct betrokkene(n) op te lossen. Indien eerst de melding niet heeft plaatsgevonden verwijst het secretariaat van de Klachtencommissie de klant naar de meldingsprocedure.
2. Een gedraging van en/of dienst verleend door een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Ekklesia Advies, wordt aangemerkt als een gedraging van/dienst verleend door Ekklesia Advies.
3. Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
4. Elke klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld.

Artikel 4. Geen verplichting tot behandeling

1. Ekklesia Advies is niet verplicht de klacht te behandelen als deze betrekking heeft op de wijze waarop Ekklesia Advies zich heeft gedragen:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die als formele klacht is behandeld conform de artikelen 6 tot en met 9 van deze regeling;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest of;
 - d. zolang ter zake daarvan op bevel van de officier van justitie een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is of als de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit ter zake waarvan op bevel van de officier van justitie een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is.
2. Ekklesia Advies is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klant of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dit ter beoordeling van het secretariaat van de KlachtenCommissie.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klant zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5. Klachten

1. De KlachtenCommissie zendt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst aan de klant.
2. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht door de KlachtenCommissie.
3. Degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, de ontvangstbevestiging en van de daarbij behorende stukken.

Artikel 6. Afhandeling Klachten

1. De Directie van Ekklesia Advies benoemt per klacht een Klachtencommissie, welke minimaal bestaat uit een voorzitter en twee leden. Een van deze leden is een onafhankelijke derde, te weten drs. Hein Griffioen, Griffioen Organisatieadvies, Delftse Jaagpad 2, 2324 AA Leiden.
2. De behandeling van een klacht geschiedt door de KlachtenCommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in zijn afweging.
3. De Klachtencommissie beslist binnen zeven weken inzake de klacht.
4. De uitspraak van de Klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

Artikel 7. Horen van de Klant en de beklaagde

1. De KlachtenCommissie stelt de Klant en degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De KlachtenCommissie kan de toepassing van het eerste lid achterwege laten als de Klant heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als de Klacht kennelijk ongegrond is.
3. De KlachtenCommissie maakt van het horen een verslag. Het verslag wordt toegezonden aan de betrokkenen en wordt door de KlachtenCommissie gearchiveerd.

Artikel 8. Termijn van behandeling

1. De KlachtenCommissie handelt een Klacht binnen acht weken na ontvangst door Ekklesia Advies af.
2. De KlachtenCommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.
3. De KlachtenCommissie doet van de verdaging schriftelijk mededeling aan de Klant en aan degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de Klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 9. Kennisgeving, registratie en bewaartermijn

1. Ekklesia Advies stelt de Klant schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht en van de beslissing die hij daaraan verbindt.
2. De uiteindelijke beslissing en uitspraak van de Klachtencommissie is bindend voor alle partijen.
3. Ekklesia Advies draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende Klachten en bewaart de relevante stukken gedurende een jaar.

Artikel 10. Citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Ekklesia Advies'.
2. Deze regeling zal jaarlijks in de maand september door de Directie worden geëvalueerd en voor zover nodig worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie.

Artikel 11. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

1. Is vastgesteld door de Directie op 13 oktober 2011.
2. Deze regeling treedt in werking op 13 oktober 2011.
3. Uitsluitend het Nederlandse recht is van toepassing.
4. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Bij deze Klachtenregeling Ekklesia Advies is als bijlage een toelichting opgenomen. De bijlage maakt onlosmakelijk deel uit van deze regeling.

Toelichting bij de Klachtenregeling Ekklesia Advies

Deze regeling is tot stand gekomen naar aanleiding van de wens van Ekklesia Advies om een eenvoudige klantvriendelijke klachtenregeling op te stellen die voor klanten duidelijk en toegankelijk is. Ekklesia Advies streeft ernaar om alle klachten van klanten zo bevredigend mogelijk op te lossen. Bij klachten kan gedacht worden aan de uitvoering van een training of een opdracht, verzending van materiaal, correspondentie of onjuist verstrekte informatie. Maar ook aan gedrag van een trainer of adviseur dat als uitermate storend is ervaren.

Alvorens het formele traject van afhandelingen van klachten te bewandelen is er voor gekozen om klanten de klacht eerst te laten proberen de klacht te verhelpen samen met de direct betrokkenen; en wanneer dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, om daarna een melding van ongenoegen kenbaar te maken bij de directie. Deze uiting kan zowel mondeling, schriftelijk, per e-mail als per fax geschieden.

Bij de afhandeling van een melding probeert de directie op een minder formele manier de melding goed en snel af te handelen i.s.m. betrokkenen en/of de trainer/adviseur.

In de regeling wordt gesteld dat Ekklesia Advies binnen vier weken op een klacht reageert. Door vakanties kan het soms niet mogelijk zijn om snel te reageren. Een zo spoedig mogelijke reactie is waar Ekklesia Advies naar streeft

Als de klant niet tevreden is over de wijze waarop de melding is afgehandeld, wordt hij in de gelegenheid gesteld om de klacht (opnieuw) in te dienen bij de KlachtenCommissie.

Een formele klacht moet betrekking hebben op de manier waarop Ekklesia Advies zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen vallen dus buiten het bereik van deze regeling.

Formele klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de KlachtenCommissie. Hierbij geldt de algemene regel dat Ekklesia Advies moet zorgen voor een zorgvuldige afhandeling.

Zodra de Ekklesia Advies naar tevredenheid van de klant aan diens klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Op grond van de wettelijke eisen gesteld aan schriftelijke klachten, is het (nog) niet mogelijk om formele klachten per e-mail te uiten.

Een belangrijk vereiste voor een behoorlijke klachtbehandeling is dat Ekklesia Advies de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bevestigt.

Het tijdstip van de ontvangst van de klacht is immers ook van belang voor de termijn van behandeling.

De klant moet de zekerheid hebben dat zijn klacht vlot wordt afgehandeld. Daarom is een termijn opgenomen waarbinnen de klacht moet zijn afgehandeld. Het tijdstip waarop Ekklesia Advies de klacht heeft ontvangen is daarbij bepalend. Ook als deze termijn wordt overschreden blijft Ekklesia Advies verplicht de klacht af te handelen.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de Klachtencommissie kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.