



Klachten- en geschillenreglement Later® Academy, EV Academy, LEV Academy

© Later® Academy Klachten- en Geschillenreglement

Inleidende bepalingen:

Daar waar in dit reglement de mannelijke vorm is gebruikt dient tevens de vrouwelijke vorm te worden gelezen.

Artikel 1 Begripsbepalingen:

In dit reglement wordt verstaan onder Later® Academy:

a) In dit reglement wordt verstaan onder Later®:

De Later Academy, EV Academy en LEV Academy, statutair gevestigd aan De Laan 82, 9981 GR te Uithuizen.

b) Eigenaar: de eigenaar van Later®

c) Later® medewerker: medewerkers in dienst bij Later® of derden die in opdracht van Later® werkzaamheden ten behoeve van klanten van Later® hebben verricht;

d) Klant: een opdrachtgever (bijvoorbeeld bedrijven, instellingen, particulieren) of subsidiegever (bijvoorbeeld de gemeente of een zorginstelling);

e) Klacht: een schriftelijke of mondelinge uitdrukking van ontevredenheid tegenover Later® in relatie tot:

1. de dienstverlening en/of resultaten ten aanzien van de Klant;
2. gedragingen en/of uitlatingen van Later® medewerkers;
3. het klachtenafhandelingsproces op zich, waar expliciet of impliciet een oplossing voor wordt verwacht.

f) Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die ingevolge het bepaalde in deze klachtenregeling een Klacht indient, niet zijnde een medewerker van Later® of iemand die in opdracht c.q. op verzoek van Later® werkzaamheden verricht;

g) Klachtencommissie: de commissie die belast is met het toezicht op de behandeling van klachten bij Later® en over deze klachtenbehandeling (alsmede de daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende aangelegenheden) adviseert aan de eigenaar;

h) Klachtencoördinator: een op voordracht van de eigenaar benoemde onafhankelijke medewerker die belast is met de coördinatie van de klachtenbehandeling en de werkzaamheden voortvloeiend uit de vergaderingen van de Klachtencommissie.

Artikel 2 Doelstelling & visie

Doelstelling van deze klachtenregeling is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

De visie van Later® is dat een Klacht de mogelijkheid biedt om de eigen organisatie en bedrijfsprocessen ten behoeve van de klantgerichtheid continue te verbeteren.

Artikel 3 Onderwerp van Klacht

3.1 Onderwerp van het klaagschrift kan zijn de dienstverlening en/of resultaten van Later® ten aanzien van een Klant, gedragingen en/of uitlatingen van Later® medewerker(s) ten aanzien van een Klant of het klachtenafhandelingsproces op zich.

3.2 De Klant kan een Klacht indienen, wanneer hij het met de dienstverlening en/of resultaten van Later® ten aanzien van een Klant of het met een gedraging van Later® medewerker(s) niet eens is omdat die naar zijn oordeel in strijd is met de voor hem geldende regelingen dan wel omdat daardoor naar zijn oordeel in zijn situatie zijn belangen onredelijk worden geschaad.



3.3 Later® is niet verplicht de Klacht te behandelen indien het belang van de Klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 4 Geen onderwerp van Klacht

Later® is niet verplicht de Klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- 4.1 waarover reeds eerder een Klacht is ingediend;
- 4.2 die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
- 4.3 waartegen door de Klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- 4.4 waartegen door de Klager een beroep kan of kon worden ingesteld;
- 4.5 die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of;
- 4.6 zolang 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.

Artikel 5 Indienen van een Klacht

5.1 De Klant dient zijn bezwaren eerst te bespreken met de Later® medewerker die verantwoordelijk is voor de dienstverlening en/of resultaten ten aanzien van hem (bijvoorbeeld de projectleider of leidinggevende) of over wiens gedraging hij een Klacht wil indienen (bijvoorbeeld projectmedewerker, adviseur, trainer, consultant, coach). Bij onvoldoende tevredenheid over de uitkomst van de bespreking met de verantwoordelijke Later® medewerker dient de Klant zijn bezwaren vervolgens met de leidinggevende van de betrokken Later® medewerker te bespreken.

Pas als daarmee naar het oordeel van de Klager de Klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de Klager binnen vier weken een schriftelijke of mondelinge Klacht indienen bij de eigenaar. Indien de Klager mondeling een Klacht indient, wordt deze door Later® op schrift gesteld.

- 5.2 De eigenaar heeft bij besluit een Klachtencommissie belast met de behandeling en advisering over klachten.
- 5.3 Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht.
- 5.4 Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6 Samenstelling Klachtencommissie

- 6.1 De Klachtencommissie bestaat uit 2 Later® medewerkers. De Klachtencoördinator en twee medewerkers.
- 6.4 Indien een lid verhinderd is aan het werk van de Klachtencommissie deel te nemen dan wel persoonlijk betrokken is geweest bij de gedraging van het klaagschrift of anderszins een grote persoonlijke betrokkenheid heeft ten aanzien van de betrokken Klant, treedt in zijn plaats een plaatsvervanger op.



Artikel 7 Bevoegdheden

- 7.1 De Klachtencommissie is uitsluitend bevoegd een Klacht in behandeling te nemen die door een individuele Klant wordt ingediend. Indien blijkt dat het een groep klanten betreft, zal de Klachtencommissie zich onbevoegd verklaren.
- 7.2 De Klachtencommissie toetst een ingediend klaagschrift aan de volgende criteria:
 - a. is de dienstverlening, het resultaat of de gedraging in strijd met de voor de Klant geldende voorwaarden of overige relevante regelingen;
 - b. is de dienstverlening, het resultaat of de gedraging op zorgvuldige wijze voorbereid en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand gekomen.
- 7.3 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de dienstverlening, het resultaat of de gedraging in strijd is met lid 2 sub a, geeft zij gemotiveerd aan dat handhaving van de gedraging in strijd is met de geldende regels en voorschriften en adviseert zij de eigenaar tot een nieuwe beslissing te komen.
- 7.4 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat er sprake is geweest van een onzorgvuldigheid ingevolge lid 2 sub b, adviseert zij de eigenaar de zaak terug te verwijzen en deze opnieuw te laten behandelen.
- 7.5 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat geen der omstandigheden als bedoeld in de leden 3 en 4 aanwezig is, wijst zij de Klacht af.

Artikel 8 Werkwijze

- 8.1 Na ontvangst van een Klacht draagt de eigenaar de Klachtencoördinator op de Klacht verder in behandeling te nemen.
- 8.2 De Klachtencoördinator registreert iedere Klacht in het klachtenregistratiesysteem van Later®
- 8.3 De Klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen 2 werkdagen schriftelijk en vermeldt dat een Klachtencommissie over de Klacht zal adviseren aan de eigenaar.
- 8.4 Aan degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
- 8.5 Na ontvangst van het klaagschrift stelt de Klachtencommissie een onderzoek in. Zij is bevoegd alle informatie in te winnen, die zij meent nodig te hebben om tot een oordeel te kunnen komen.
- 8.6 De Klachtencommissie stelt de Klager en degene die verantwoordelijk is voor de dienstverlening of het resultaat van Later® of op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- 8.7 Van het horen van de Klager kan worden afgezien indien de Klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 8.8 Van het horen wordt een verslag gemaakt dat aan de betrokkenen wordt toegezonden.
- 8.9 De Klant heeft het recht kennis te nemen van de stukken die de Klachtencommissie in haar besluitvorming betreft.

Artikel 9 Advies

- 9.1 De Klachtencommissie brengt haar advies uit aan de eigenaar binnen 7 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift.
- 9.2 De Klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de eigenaar en aan de Klachtencoördinator. Het rapport bevat het verslag van het horen.
- 9.3 De Klachtencoördinator stelt in opdracht van de eigenaar, binnen 7 werkdagen na ontvangst van het rapport van de Klachtencommissie, de Klager en betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klachten alsmede van de beslissing met betrekking tot de Klacht.
- 9.4 Indien Klager van mening is dat het oordeel van de Klachtencommissie onjuist is, kan Klager binnen 1 maand na dagtekening van de schriftelijke kennisgeving als bedoeld in lid 3 in beroep gaan tegen het advies door middel van een schriftelijke mededeling te richten aan de



Klachtencoördinator. De Klacht zal vervolgens worden voorgelegd aan een door Later® aan te

wijzen onafhankelijk deskundige. Later® en Klager zullen de deskundige alle informatie en stukken verstrekken die de deskundige nodig oordeelt.

Bedoelde deskundige zal zijn advies binnen 30 dagen na diens benoeming schriftelijk ter kennis brengen van Later® en Klager. De onafhankelijk deskundige toetst de gevolgde procedure en besluitvorming van de klachtencommissie en afhandeling daarvan geeft een bindend oordeel aan de eigenaar te handelen conform de mogelijkheden die artikel 7 biedt.

9.5 De onafhankelijke deskundige wordt geselecteerd uit de lijst van de bij NMV aangesloten specialisten. De specialist die wordt uitgekozen door Klager levert een bindend advies. Op een eventuele beroepsmogelijkheid is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 10 Bijstand

De Klant kan zich bij het opstellen en het indienen van het klaagschrift en gedurende de verdere behandeling daarvan laten bijstaan door een derde. Deze persoon is ook gerechtigd de Klant bij te staan, wanneer deze door de Klachtencommissie voor het geven van een mondelinge toelichting wordt opgeroepen. De eventuele kosten voortvloeiende uit het zich laten bijstaan zijn niet voor rekening van Later®.

Artikel 11 Verdaging

De Klachtencommissie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen, indien blijkt dat de termijn ontoereikend is. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en aan de verantwoordelijke Later® medewerker of aan de Later® medewerker op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft.

Artikel 12 Klachtenregistratie

De Klachtencoördinator registreert alle ingekomen klachten in een klachtenregistratiesysteem. Per Klacht worden de volgende gegevens geregistreerd:

Klachtnummer

Datum

Klacht

Ontvanger van Klacht

Betrokken Later® medewerker

Betrokken Klant

Naam indiener

Soort Klacht

Omschrijving Klacht

Behandelaar Klacht

Oorzaak Klacht

Getroffen maatregel

Snelheid waarmee Klacht is afgehandeld (< 2 weken)

Toelichting op snelheid klachtafhandeling

Artikel 13 Evaluatie

13.1 De klachtenregistratie wordt per kwartaal vastgelegd in een geanoniseerd verslag. Dit verslag geeft inzicht in achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten en wordt ter kennis gebracht aan de eigenaren van LATER®.

13.2 Daarnaast evalueren de eigenaar en de Klachtencoördinator jaarlijks het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van LATER®.



Artikel 14 Slotbepalingen

14.1 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de Klachtencommissie naar bevinding van zaken met melding aan de eigenaar.

14.2 Vaststelling en wijziging van dit reglement geschiedt door de eigenaren van LATER®.