

KLACHTENREGELING

Behorend bij de ALGEMENE VOORWAARDEN voor dienstverlening Noloc-leden

1. Algemeen

- 1.1 Deze klachtenregeling maakt als bijlage deel uit van de algemene voorwaarden die de Ondernemer in de relatie met opdrachtgevers en cliënten hanteert. Deze regeling is van toepassing wanneer opdrachtgever/cliënt (hierna te noemen: indiener) een klacht heeft over de dienstverlening van Ondernemer.
- 1.2 In het geval dat de Ondernemer werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een dienstverlenende organisatie, is de klachtenregeling van die organisatie van toepassing, tenzij vooraf anders is overeengekomen.

2. Definitie

Onderwerp van een klacht kan zijn een gedraging of handeling door de Ondernemer of een door Ondernemer 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.

3. Indiening van de klacht

- 3.1 Partijen streven er naar om ontevredenheid zo snel mogelijk bespreekbaar te maken en in goed overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt een klacht schriftelijk ingediend binnen 21 dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen 21 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor een klacht. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.
- 3.2 De Indiener omschrijft in zijn klacht 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 schriftelijke klacht wordt vertrouwelijk gericht aan het postadres van de Ondernemer.

4. Klachtbehandeling in eerste aanleg

- 4.1 Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door de Ondernemer.
- 4.2 De indiener ontvangt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin worden de door de indiener omschreven feiten geresumeerd en wordt aangegeven op welke wijze de Ondernemer de klacht zal onderzoeken.
- 4.3 De Ondernemer handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor 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.

5. Onderzoek van de klacht

- 5.1 Na kennisneming van de klacht stelt de Ondernemer een onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.
- 5.2 Ondernemer is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig 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 overeenkomst tot dienstverlening;
 - 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, met de Noloc-Gedragscode alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

6. Oordeel

- 6.1 Als de Ondernemer de klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan indiener meegedeeld. Indien van toepassing doet de Ondernemer aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.
- 6.2 Als de Ondernemer 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 de Ondernemer met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

7. Klachtbehandeling in tweede aanleg

7.1 Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, en deze betreft een overtreding van de Gedragscode, dan kan hij op grond van artikel 10 van de Gedragscode een klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc, beroepsvereniging voor loopbaanprofessionals (www.noloc.nl). De Ondernemer onderwerpt zich aan het oordeel dat de Raad uitspreekt.

7.2 Voor de particuliere indiener is eveneens de in art. 6:236 sub n BW aangeduide regeling van toepassing.

8 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 11 mei 2020.