

Klachtenregeling Hoogbegaafd in Bedrijf BV

ARTIKEL 1 DEFINITIES

- *Hoogbegaafd in Bedrijf BV*: de BV, statutair gevestigd te Wageningen, Oude Zoomweg 16, die ten doel heeft (loopbaan)coaching, arbeidsbemiddeling en re-integratiedienstverlening voor (vermoedelijk) hoogbegaafde en/of hoogsensitieve volwassenen voor opdrachtgevers zoals onder andere: bedrijven, gemeentes, UWV en particulieren, ingeschreven in de Kamer van Koophandel te (plaats) onder nummer 81254903 ;
- *Directie*: Rianne van de Ven als bestuurder van RiannevdVen Holding BV en oprichter van Hoogbegaafd in Bedrijf BV;
- *Klager*: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde;
- *Klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een freelancer en/of een medewerker) Hoogbegaafd in Bedrijf BV.

ARTIKEL 2 INDIENING VAN KLACHTEN

1. Eenieder heeft recht om over de wijze waarop Hoogbegaafd in Bedrijf BV zich jegens hem/haar heeft gedragen schriftelijk (per brief of mail) of mondeling een klacht in te dienen bij de directie van Hoogbegaafd in Bedrijf BV;
2. Een schriftelijke ingediende klacht is ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager of diens gemachtigde
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt;
3. Op verzoek van klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld en als schriftelijke klacht aangemerkt;
4. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van Hoogbegaafd in Bedrijf BV te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Hoogbegaafd in Bedrijf BV de klacht af op basis van beschikbare gegevens;
5. Hoogbegaafd in Bedrijf BV verwerkt persoonsgegevens van de klager. Informatie over de omgang met deze persoonsgegevens is te vinden in de privacyverklaring.

ARTIKEL 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. De behandeling van de klacht vindt plaats door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest;
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie van Hoogbegaafd in Bedrijf BV;
3. Voor zover het gaat om de behandeling van een klacht die de directie betreft, maakt het verschil in welke hoedanigheid de directie heeft gehandeld. Voor klachten over de directie optredend 'als coach' is de klachtenregeling van de NOBCO van toepassing, voor klachten over de directie optredend 'niet als coach' wordt een mediator ingeschakeld die aangesloten is bij de Mediators federatie Nederland (MfN) en die voor beide partijen acceptabel is.

ARTIKEL 4 GEEN VERPLICHTING TOT BEHANDELING VAN KLACHTEN

1. Hoogbegaafd in Bedrijf BV is niet verplicht een klacht te behandelen als deze niet voldoet aan de eisen, genoemd in artikel 2, lid 2, mits de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de klacht aan te vullen;
2. Hoogbegaafd in Bedrijf BV heeft niet de verplichting een klacht te behandelen als deze een gedraging betreft:
 - die langer dan drie maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
 - die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de administratieve rechter is onderworpen of onderworpen is geweest;
3. Hoogbegaafd in Bedrijf BV is niet verplicht de klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Hoogbegaafd in Bedrijf BV maar een derde partij onderwerp van klacht is, tenzij derden zijn ingeschakeld ten behoeve van het traject door Hoogbegaafd in Bedrijf BV;
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst schriftelijk op de hoogte gesteld;
5. Zodra Hoogbegaafd in Bedrijf BV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

ARTIKEL 5 ONTVANGSTBEVESTIGING

1. Binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gestuurd;
2. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht;
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, van de ontvangstbevestiging en van de daarbij behorende stukken.

ARTIKEL 6 HOREN KLAGER EN BEKLAAGDE

1. Hoogbegaafd in Bedrijf BV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting wordt door Hoogbegaafd in Bedrijf BV bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch of via een beeldverbinding;
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien als deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Om partijdigheid te vermijden zal Hoogbegaafd in Bedrijf BV, waar nodig, een mediator inschakelen;
5. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen;
6. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt hierover geïnformeerd.

ARTIKEL 7 TERMIJN VAN BEHANDELING

1. Hoogbegaafd in Bedrijf BV handelt een klacht af binnen 4 weken na ontvangst van de klacht;
2. Hoogbegaafd in Bedrijf BV kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor tenminste 4 weken verdagen;
3. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
4. De mededeling van verdaging vermeldt de reden van de verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

ARTIKEL 8 BEVINDINGEN EN CONCLUSIES

1. Hoogbegaafd in Bedrijf BV stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden;
2. Hoogbegaafd in Bedrijf BV draagt zorg voor registratie van de schriftelijk ontvangen klachten, de bevindingen en van de conclusies van het onderzoek;
3. Indien een opdrachtgever dit verlangt, zal Hoogbegaafd in Bedrijf BV periodiek verslag doen over aantal en aard van de voor de opdrachtgever relevante klachten, alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.