

KLACHTENREGELING *Turn Around!*

1. Definities

Turn Around! is een kleinschalig en persoonlijk organisatieadviesbureau wat zich richting op scholen in het primair, voortgezet en middelbaar onderwijs en zorginstellingen. De medewerkers van *Turn Around!* kijken anders naar organisaties: niet de processen en papieren staan centraal, maar de mensen en manieren. Deze wijze van kijken stempelt de diensten van *Turn Around!* Of het nu interim-management betreft, werving en selectie van leidinggevenden en bestuurders, coaching, training en begeleiding of school- en organisatieontwikkeling.

Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een medewerker van *Turn Around!*

Klager: de klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure: de door *Turn Around!* gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door *Turn Around!* gehanteerde klachtenprocedure.

Geschillenregeling: de arbitrageregeling i.o. zoals deze binnen de vakorganisatie RMU (Reformatisch Maatschappelijke Unie) wordt vormgegeven.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de klant

Turn Around!:

1. wijst de klant erop dat *Turn Around!* een klachtenregeling hanteert, zoals beschreven in de Algemene voorwaarden (zie www.turn-around.eu);
2. deelt de klant mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de onder 1.6. genoemde arbitragecommissie. **Het oordeel van de arbitragecommissie is voor *Turn Around!* bindend. Eventuele consequenties worden door *Turn Around* snel afgehandeld.**

4. De interne klachtenprocedure

Opdrachtgevers die niet tevreden zijn over de verrichte werkzaamheden van *Turn Around!* kunnen dit schriftelijk of telefonisch melden. Het hiertoe bestemde telefoonnummer is (0318) 51 70 00. De ontvangst van de klacht wordt per omgaande schriftelijk bevestigd.

De Opdrachtgever ontvangt binnen twee weken na ontvangst van zijn klacht bericht met betrekking tot de wijze waarop zijn klacht zal worden afgehandeld. **Als er onverhoopt een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer of klant hiervan binnen twee weken in kennis gesteld en wordt het uitstel toegelicht. Tevens wordt dan een indicatie gegeven wanneer *Turn Around* verwacht uitsluitel te geven.**

Iedere overeenkomst tussen een Opdrachtgever en *Turn Around!* wordt beheerst door Nederlands recht.

Er is sprake van een geschil indien één der partijen dit schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft kenbaar gemaakt.

Geschillen die ontstaan bij de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van een overeenkomst tussen een opdrachtgever en *Turn Around!*, zullen zo mogelijk in onderling overleg tot een oplossing worden gebracht. Indien geen oplossing kan worden bereikt, zal een geschil worden voorgelegd aan de onder 1.6. genoemde geschillencommissie of een daartoe bevoegde rechter.

5. Registratie van de klacht

Alle klachten worden geregistreerd door de eigenaar van *Turn Around!* Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de uitkomst vermeld op het klachtenformulier.

6. Verantwoordelijken

De eigenaar van *Turn Around!* is primair verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van klachten. Hij zal de inhoud van de klacht bespreken met de betreffende medewerker.

7. **Vertrouwelijkheid**

Klachten worden zowel door *Turn Around!* als door de Opdrachtgever vertrouwelijk behandeld en niet openbaar gemaakt.

8. **Intern bespreken**

Klachten worden door *Turn Around!* geregistreerd. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse besproken. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland. Klachten worden in ieder geval vijf jaar bewaard door *Turn Around!*

9. **Preventieve acties**

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachten beslist *Turn Around!* over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd tijdens een intern overleg.

Veenendaal, *maart* 2016