

# Klachtenreglement



Tijd voor nu, 2015

# 1

## 1. Inleiding

Tijd voor nu is het bedrijf van Yvette Paludanus. Zij werkt als adviseur, interimmanager, coach en trainer. Zij is lid van en werkt volgens de kerncode en de gedragsregels van de Orde van Organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa). Een exemplaar van deze gedragsregels is verkrijgbaar bij Tijd voor nu ([info@tijdvoornu.nl](mailto:info@tijdvoornu.nl)) en bij de Ooa ([www.ooa.nl](http://www.ooa.nl)). Dit klachtenreglement betreft alle werkzaamheden van Tijd voor nu. Als wordt gesproken over opdrachtgever omvat dit ook individuele deelnemers aan trainingen, workshops, cursussen of coachingstrajecten uitgevoerd door Tijd voor nu.

## 2. Procedure bij klachten

- ⌚ Als een opdrachtgever gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren kan deze een 'melding' van ongenoegen doen bij Tijd voor nu. Tijd voor nu zal zich inspannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst in onderling overleg op te lossen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
- ⌚ Als opdrachtgever en Tijd voor nu onderling niet tot een oplossing komen die naar beider tevredenheid is, dan meldt de opdrachtgever dit binnen 2 weken na afhandeling van de melding, ditmaal als schriftelijke klacht bij Tijd voor nu. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.
- ⌚ Tijd voor nu zal de klacht in behandeling nemen, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de Opdrachtgever. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
  - naam, het adres van de indiener;
  - de dagtekening;
  - een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
  - de periode waarin de klacht is ontstaan.
- ⌚ De klacht of melding kan worden verzonden naar Tijd voor nu, Molenstraat 15, 6923 AS te Groessen.
- ⌚ Tijd voor nu neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling, en adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.
- ⌚ Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.
- ⌚ Tijd voor nu heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

# 2

- ⌚ Tijd voor nu draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de indiener. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandeldingsduur van de klacht.
- ⌚ Wordt de klacht niet naar tevredenheid van opdrachtgever opgelost, dan heeft deze het recht om een onafhankelijke mediator aan te stellen via <https://www.gecertificeerdemediators.nl>, Gecertificeerde Mediators, IJsselkade 15, 7201 HC Zutphen, 085 – 401 24 53.
- ⌚ De behandeling van de klacht geschiedt dan samen met de mediator, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging. De mediation vindt plaats binnen 4 weken na indienen van de klacht. De mediator kan wegens bijzondere omstandigheden de behandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten. De uitkomsten van de mediation zijn voor beide partijen bindend.
- ⌚ De kosten voor de mediation worden gedragen door Tijd voor nu, mits zij proportioneel zijn ten opzichte van de klacht en de eventueel geleden schade door partijen. Indien Tijd voor nu meent dat dit niet het geval is zal de mediation ook de verrekening van de kosten omvatten.
- ⌚ De klacht en de wijze van afhandeling wordt door Tijd voor nu geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.