

# Klachtenregeling

YK loopbaanadvies kent een klachtenregeling die ten doel heeft te voorzien in een procedure om op klachten binnen zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren, herhaling van de onvrede of klacht te voorkomen, de relatie met de cliënt te herstellen, evenals de kwaliteit van de dienstverlening te bevorderen. Deze klachtenregeling is als volgt vastgelegd.

## HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

YK loopbaanadvies:	het loopbaanadviesbureau ingeschreven bij Kamer van Koophandel Arnhem onder nummer 09169227;
directeur:	de directeur/eigenaar van het bureau
klacht:	iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) YK loopbaanadvies;
medewerker:	een ieder die werkzaamheden verricht voor YK loopbaanadvies, ongeacht of hij of zij in dienst is van YK loopbaanadvies of is ingehuurd;
klager:	een cliënt van YK loopbaanadvies die een klacht uit.

### Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop YK loopbaanadvies zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar heeft gedragen een klacht in te dienen bij de directeur;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van YK loopbaanadvies, wordt aangemerkt als een gedraging van YK loopbaanadvies.

### Artikel 3 Behoorlijke behandeling

YK loopbaanadvies draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over zijn gedragingen.

### Artikel 4 Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 5, lid 1 en 2
2. Bij een uiting van onvrede, een mondeling of per email ingediende klacht wijst YK loopbaanadvies de klager op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
3. Bij de behandeling van klachten betrekking hebbend op een gedraging jegens een ander dan de klager, beslist de directeur met in achtneming van de vereiste zorgvuldigheid of de klacht in behandeling genomen wordt;

## HOOFDSTUK 2 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

### Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directeur van YK loopbaanadvies;
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling;
4. YK loopbaanadvies kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

### Artikel 6 Interventie

1. Zodra YK loopbaanadvies naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling voor de desbetreffende klacht;
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat YK loopbaanadvies ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens deze regeling worden behandeld.

### Artikel 7 Ontvangstbevestiging

1. YK loopbaanadvies bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon;
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. YK loopbaanadvies zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

### Artikel 8 Onpartijdige klachtenbehandelaar

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van YK loopbaanadvies tenzij:
  - a. de directie zelf onderwerp is van de klacht;
  - b. de directie de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
2. Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is.

## Artikel 9 Niet verplicht in behandeling nemen

1. YK loopbaanadvies is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld;
  - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - d. 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.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## Artikel 10 Toezendingplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

## Artikel 11 Hoorplicht

1. YK loopbaanadvies stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

## Artikel 12 Afhandelingstermijn

1. YK loopbaanadvies handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel;
2. YK loopbaanadvies kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## Artikel 13 Afhandeling

1. YK loopbaanadvies stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt;
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van YK loopbaanadvies kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld;
3. Indien de behandeling van de klacht volgens deze regeling niet leidt tot een voor partijen bevredigende oplossing is het Nederlandse recht van toepassing en kan voorziening worden gevraagd bij de arrondissementsrechtbank.

## HOOFDSTUK 3 OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 14 Verantwoordingsinformatie

YK loopbaanadvies draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Bij de registratie wordt vastgelegd:

- a. ontvangstdatum van de klacht
- b. datum verzending ontvangstbevestiging
- c. naam van de klager
- d. naam contactpersoon
- e. het resultaat van de klachtafhandeling
- f. datum waarop de klacht is afgehandeld

### Artikel 15 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld;

### Artikel 16 Slotbepalingen

1. Op de onderhavige klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen naar aanleiding van de onderhavige klachtenregeling en/of daarin geregelde behandeling en/of afhandeling van klachten worden in eerste instantie opgelost door mediation. Geschillen als bedoeld, die niet door mediation tot een oplossing mochten komen, worden – voor zover te dier zake niet schriftelijk een andere geschillenregeling tussen betrokkenen is overeengekomen – uitsluitend door de Nederlandse rechter beslecht.

### Artikel 17 Citeertitel, inwerkingtreding

1. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling YK loopbaanadvies;
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 september 2010 en vervangt de regeling die van kracht was vanaf 1 januari 2007