



Klachtenregeling Slim met media

Doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Deze klachtenregeling is van toepassing voor externe belanghebbenden (klanten).

Artikel 1. Definities en toepasselijkheid

- 1.1. Slim met media: de vennootschap onder firma, statutair gevestigd te Gorssel en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64024326.
- 1.2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan Slim met media een opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van Diensten. Hieronder in het kader van deze klachtenregeling ook te verstaan: deelnemer aan training.
- 1.3. Dienst(en): alle activiteiten die Slim met media uitvoert in opdracht van de Opdrachtgever. Hieronder valt zeker te verstaan doch niet uitsluitend: Advisering op het gebied van mediawijsheid, alsmede trainingen/lessen en voorlichtingen.
- 1.4. Klacht: een schriftelijke melding (per brief of e-mail) door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van Slim met media. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- 1.5. Klager: iedereen die een niet-anonieme klacht heeft ingediend.
- 1.6. Klachtveroorzaker: degene die, naar oordeel van de klager, de ontevredenheid met betrekking tot de dienst heeft veroorzaakt.
- 1.7. Klachtbehandelaar: de uitvoerend manager die verantwoordelijk is voor het afhandelen van de ingediende klacht.
- 1.8. Uitvoerend management: mw. K. Sieders en mw. Y. Hopmans

Artikel 2. Procedure klachtbeoordeling

- 2.1 Als een opdrachtgever ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan bespreekt hij dit allereerst met de klachtveroorzaker. Mocht dit gesprek niet tot een bevredigende uitkomst leiden, dan kan de opdrachtgever gebruik maken van de klachtenregeling van Slim met media.
- 2.2 De schriftelijke melding van de klacht dient te gebeuren door het invoeren van het klachtformulier (zie bijlage). Indien de klacht niet met behulp van dit formulier wordt ingediend, wordt de klager verzocht dit formulier alsnog in te vullen.
- 2.3 De schriftelijke melding van de klacht wordt door de ontvanger direct doorgestuurd naar het uitvoerend management.
- 2.4 De uitvoerend manager registreert de klacht in het klachtenregister en bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen aan de klager.
Indien de afgenomen dienst is uitgevoerd door één van de uitvoerende managers, zal de andere uitvoerend manager de klachtafhandeling voor haar rekening nemen.
- 2.5 De klachtbehandelaar neemt, indien nodig geacht, contact op met de klager voor aanvullende informatie met betrekking tot de klacht en voegt deze bij het klachtendossier.
- 2.6 Uiterlijk 2 weken na ontvangst van de klacht wordt de klacht door de klachtbehandelaar besproken met de klachtveroorzaker (wederhoor). De reactie wordt toegevoegd aan het klachtendossier.
- 2.7 Indien noodzakelijk, kan de termijn van de klachtbehandeling worden verlengd met nogmaals twee weken. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- 2.8 De klachtbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht. Het besluit wordt toegevoegd aan het klachtendossier.
- 2.9 Indien de klacht niet gegrond wordt geacht, stuurt de klachtbehandelaar binnen één week na het besluit een brief met het besluit en onderliggende argumentatie naar de klager.



Artikel 3. Procedure gegronde klacht

- 3.1 Indien de klacht gegrond wordt geacht, stuurt de klachtbehandelaar binnen twee weken na het besluit een brief met het besluit naar de klager, vergezeld van uitleg en een eventueel aanbod als bedoeld in artikel 3.3. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de klager daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over geïnformeerd is.
- 3.2 Bij gegronde klachten worden zo nodig compenserende maatregelen getroffen.
- 3.3 Afhankelijk van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid kan de klachtbehandelaar een aanbod doen aan de klager. Dit kan zijn een correctie, een genoegdoening of een vervangende dienst.
- 3.4 Indien de klager binnen twee weken na ontvangst van de brief met het eventuele aanbod schriftelijk aangeeft niet tevreden te zijn met het besluit en/of het aanbod, dan kan de klachtbehandelaar overwegen of een nieuw onderzoek en/of nieuw aanbod wenselijk is. De klachtbehandelaar stelt klager uiterlijk twee weken na ontvangst van het bericht van klager als bedoeld in dit artikel 3.4, in kennis van zijn besluit omtrent het nieuwe onderzoek en/of aanbod.
- 3.5 Mocht de klacht ook na nieuw onderzoek en/of nieuw aanbod niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid voor klager de klacht binnen een maand na ontvangst van de kennisgeving van de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 3.4 neer te leggen bij mr. W.E. Kuiper, Kuiper ADVocatuur B.V. te Rotterdam, email adres: inakuiper@ADVlegal.nl, die de klacht en de afhandeling daarvan als onafhankelijke mediator zal beoordelen. Het oordeel van deze mediator is voor Slim met media en voor klager bindend; eventuele consequenties worden snel afgehandeld.
- 3.6 De mediator geeft binnen 4 weken na ontvangst van de klacht door de mediator, een oordeel over de afhandeling van de klacht.
- 3.7 Het voorgaande laat het recht van de klager om geschillen voortvloeiende uit de klacht binnen één maand na ontvangst van de kennisgeving van de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 3.4 voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter, onverlet.
- 3.8 Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Artikel 4. Preventieve maatregelen

- 4.1 Het uitvoerend management bepaalt of er op basis van de klacht en het bijbehorende besluit maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.

Artikel 5. Rapportage en evaluatie

- 5.1 De uit de klachtenregistratie voortvloeiende evaluatie wordt periodiek gerapporteerd en door het uitvoerend management geëvalueerd. Het uitvoerend management beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.
- 5.2 Ieder klacht dossier wordt na afhandeling bewaard voor een termijn van 3 jaar.

Bijbehorend document t.b.v. de indiener van een klacht.

Klachtformulier t.b.v. de indiener van een klacht.

