



KLACHTENREGELING

De klachtenregeling van COMMBv is opgenomen in art. 10 van de algemene voorwaarden. Hieronder is dit artikel nog afzonderlijk opgenomen.

ARTIKEL 10: KLACHTEN EN KLACHTENREGELING

1. Een trainer/adviseur van COMMBv moet naar beste vermogen aan een opdracht voldoen. De beste resultaten worden nagestreefd, maar garanties daarvoor worden niet gegeven. Een trainer/adviseur van COMMBv handelt naar beste vermogen, indien hij/zij:
 - a. kennis, ervaring en werkcapaciteit zo goed mogelijk inzet
 - b. slechts die opdrachten aanvaard waarvoor hij/zij de kwalificaties bezit
 - c. opdrachtgever van tevoren duidelijk maakt wat deze mag verwachten
 - d. zorgvuldigheid betracht ten aanzien van vertrouwelijke informatie
 - e. bij tegengestelde belangen neutraliteit en objectiviteit bewaart
2. Klachten over de verrichtte werkzaamheden of ten aanzien van andere feiten of omstandigheden dienen door de opdrachtgever of personen die geacht worden te behoren tot de kring van opdrachtgever direct te worden gemeld, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden of ten aanzien van andere feiten of omstandigheden binnen een redelijke termijn.
3. Klachten moeten schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend worden ingediend bij de directie van COMMBv en deze worden zorgvuldig en met inachtneming van vertrouwelijkheid behandeld. Indien klager dit vermeldt in zijn klaagschrift moet hij/zij worden gehoord.
4. Uitgaande van het principe van hoor en wederhoor wordt de betrokken trainer/adviseur in de gelegenheid gesteld verweer te voeren. Van het verweer wordt een verslag gemaakt dat als bijlage bij het besluit van de directie van COMMBv wordt gevoegd.
5. De directie van COMMBv besluit binnen een maand op de klacht. Het besluit wordt voorzien van bijlage(n) en met redenen omkleed aan klager meegedeeld. Afschrift van het besluit wordt verstrekt aan de betrokken trainer/adviseur.
6. Als een klacht door de directie van COMMBv (gedeeltelijk) gegrond wordt bevonden, zal in overleg met de opdrachtgever een regeling worden getroffen. Voor zover daarop betrekking hebbend is het uitgangspunt dat COMMBv de betrokken werkzaamheden alsnog zoals overeengekomen zal verrichten, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt.
7. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of niet meer zinvol is, zal COMMBv bij een (gedeeltelijk) gegronde klacht een voorstel tot minnelijke schikking doen, beperkt tot de in artikel 14 van deze voorwaarden genoemde grenzen van aansprakelijkheid.
8. Klachten en de wijze van afhandeling worden voor de duur van 1 jaar bewaard.
9. Wanneer klager zich niet kan vinden in het besluit van de directie van COMMBv kan hij/zij zich wenden tot de onafhankelijke geschillencommissie, gevormd door het bestuur van de Branchevereniging Medezeggenschap (www.bvmz.nl). Een uitspraak van deze commissie is bindend.

Versienr. 02_04_2018

