



Klachtenreglement CareerAdvisor

CareerAdvisor hecht grote waarde aan een goede en transparante relatie met haar klanten. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een klant niet tevreden is over de dienstverlening of dat er iets misgaat. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft CareerAdvisor een klachtenregeling opgesteld.

Dit klachtenreglement is van toepassing op alle soorten klachten van klanten van CareerAdvisor. Heb je een klacht over onze dienstverlening, stuur dan een mail met alle informatie naar info@careeradvisor.nl.

Definities

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

CareerAdvisor	: CareerAdvisor V.O.F. gevestigd te Enschede
Coach	: een coach die in opdracht van CareerAdvisor het traject uitvoert
Coachee	: degene die door een coach gecoacht wordt of zou worden
Klacht	: een uiting van onvrede over een dienst, coach of product van CareerAdvisor
Klachtencoördinator	: binnen CareerAdvisor is Barbara Spiegelenberg aangewezen als klachtencoördinator
Klant	: coachee of opdrachtgever
Klager	: klant die zijn onvrede uit
Opdrachtgever	: degene die aan CareerAdvisor de opdracht tot coaching verstrekt

Artikel 1

Een klant heeft het recht om over de wijze waarop CareerAdvisor of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van CareerAdvisor, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij CareerAdvisor.

Artikel 2

CareerAdvisor draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3

De klachtencoördinator van CareerAdvisor is belast met de behandeling van klachten. Mocht de klacht betrekking hebben op de klachtencoördinator dan zal gewaarborgd worden dat de klacht wordt behandeld door een onafhankelijk persoon.



Artikel 4

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend door een mail te sturen naar info@careeradvisor.nl en dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- naam, adres, telefoonnummer van de klager;
- dagtekening van de klacht;
- een helder onderbouwde omschrijving van de klacht en de relevante feiten, aangevuld met schriftelijke stukken (indien aanwezig)
- ondertekening.

Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. De termijn (zie artikel 9) van afhandeling van de mondeling klacht door CareerAdvisor vangt aan op het moment van indienen van de mondelinge klacht.

Artikel 5

Zodra CareerAdvisor naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 6

- a. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke of mondelinge klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.
- b. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7

- a. CareerAdvisor is niet verplicht de schriftelijke of mondelinge klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet CareerAdvisor maar een derde partij onderwerp van de klacht is. Tenzij deze derden zijn ingeschakeld ten behoeve van het traject door CareerAdvisor dan is CareerAdvisor wel verplicht schriftelijke of mondelinge klacht te behandelen.
- b. CareerAdvisor is niet verplicht de schriftelijke klacht of mondelinge te behandelen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- c. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

- a. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden;
- b. CareerAdvisor stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door CareerAdvisor bepaald, eventueel geschiedt dit telefonisch of online;
- c. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzagelegging worden door CareerAdvisor bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken;
- d. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door CareerAdvisor wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- e. CareerAdvisor kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.



Artikel 9

CareerAdvisor handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift af.

Artikel 10

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van CareerAdvisor te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt CareerAdvisor de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 11

CareerAdvisor stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die CareerAdvisor daaraan verbindt.

Artikel 12

Dit klachtenreglement is op 18 oktober 2021 vastgesteld door de directie van CareerAdvisor en treedt per 18 oktober 2021 in werking.