

Algemene voorwaarden voor dienstverlening van Timm Consultancy

Klachtenprocedure

Timm Consultancy is aangesloten bij de NOBTRA, de Nederlandse Orde voor Beroeps Trainers, hiermee erkent Timm Consultancy de gedragscode van de NOBTRA en maakt TIMM Consultancy bij klachten gebruik van de klachtencommissie van de NOBTRA.

Bepalingen:

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Timm Consultancy. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Timm Consultancy in staat is adequaat te reageren.
2. Timm Consultancy zal de klacht binnen vier weken behandelen. Wanneer er langere tijd nodig is voor het doen van onderzoek zal Timm Consultancy de opdrachtgever/klager binnen deze termijn van het uitstel op de hoogte stellen met omkleiding van redenen. De te verwachten termijn voor uitsluitel over de klacht wordt hierin aangegeven. De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
3. Indien een klacht gegrond is, zal Timm Consultancy de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te maken.
4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Timm Consultancy slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15 van de algemene voorwaarden.
5. Klachten zullen vertrouwelijk behandeld worden.
6. Indien Timm Consultancy en opdrachtgever niet tot overeenstemming kunnen komen kan de opdrachtgever zich wenden tot de klachten commissie van de NOBTRA. Timm Consultancy is aangesloten bij de NOBTRA, de Nederlandse Orde voor Beroeps Trainers, hiermee erkent Timm Consultancy de gedragscode van de NOBTRA en maakt TIMM Consultancy bij klachten gebruik van de klachtencommissie van de NOBTRA.
7. De uitspraak van de NOBTRA is bindend; eventuele consequenties worden zo spoedig mogelijk door TIMM Consultancy afgehandeld.
8. Klachten en de wijze van afhandeling wordt geregistreerd en zal minimaal twee jaren door Timm Consultancy worden bewaard.

Beknopte weergave van de klachtenprocedure binnen de NOBTRA

1. Het *doel van de klachtenprocedure* is allereerst herstel van de verhoudingen tussen de klager en de trainer op wie de klacht betrekking heeft. Aangezien de NOBTRA een systematische evaluatie van klachten beschouwt als een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van de aangesloten trainers, is in de tweede plaats het nauwkeurig verzamelen en registreren van binnengekomen klachten door de Klachtencommissie doel van de klachtenprocedure.
2. *Klachten kunnen betrekking hebben op:*
 - Het handelen of nalaten van de trainer bij de uitvoering van een opdracht, in het bijzonder met betrekking tot de gedragscode van de NOBTRA
 - Financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en de trainer gesloten trainingsovereenkomst.
3. *Indienen van een klacht en voortraject.*

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat en bevat ten minste:

 - Naam, adres en telefoonnummer van de klager
 - Naam van de Trainer waarop de klacht betrekking heeft
 - Algemene gegevens over de Training (bijv. de Trainingsovereenkomst)
 - Relevante informatie over de klacht (feiten,omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en – indien van toepassing – hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht).
 - Datering en ondertekening van de klacht door de klager.
4. Binnen een *termijn* van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De leden van de Klachtencommissie ontvangen per gelijke post een afschrift van de klacht.
5. Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de cliënt en de Trainer op wie de klacht betrekking heeft, adviseert de Klachtencommissie de klager om de klacht eerst zelf met de Trainer te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt, wordt de klacht door de Klachtencommissie niet verder in behandeling genomen.
6. *Behandeling van een klacht.*

Een klacht wordt niet of niet verder door de Klachtencommissie in behandeling genomen indien:

 - De klacht anoniem wordt ingediend
 - De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 18 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
 - Het contact onder art. 6 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid
 - De klager de klacht intrekt.

Een klacht kan door de Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien:

 - Door de klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens art. 2.1 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
 - Door de klager geen schriftelijke Trainingsovereenkomst met de Trainer overgelegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de cliënt en de Trainer
 - De Klachtencommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen.

Algemene voorwaarden voor dienstverlening van Timm Consultancy

7. Procedure.

Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een afschrift van het klaagschrift toegezonden aan de Trainer tegen wie de klacht gericht is.

- De betrokken Trainer zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op het klaagschrift. Na ommekomst van deze termijn zal de klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de Trainer niet gereageerd heeft.
- Een klacht wordt behandeld door de (vice-)voorzitter en twee andere leden van de Klachtencommissie.
- De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.

8. Uitspraak

De klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, te weten binnen maximaal zes maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De Klachtencommissie grondt de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede – indien van toepassing – op grond van het besprokene bij de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt. De Klachtencommissie kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren of ongegrond.

De volledige informatie betreffende de procedure is te vinden op de website van de [NOBTRA](#)