

Klachtenreglement Jong Ondernemen

April 2016

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

a. Klant

Bij Jong Ondernemen onderscheiden we de volgende klanten:

- Scholen vertegenwoordigd door 1 of meerdere docenten
- Studenten die deelnemen aan 1 of meerdere programma's
- Vrijwilligers in de vorm van een ambassadeur, begeleider en/of coördinator
- Sponsors vertegenwoordigd door 1 of meerdere contactpersonen

b. Klacht

Iedere melding van een klant waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting wordt of is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand.

c. Gedraging

Een gedraging van een medewerker, werkzaam bij Jong Ondernemen, wordt aangemerkt als een gedraging van Jong Ondernemen.

2. Klachtaanspraak & behandeling

- a. Iedere klant van Jong Ondernemen heeft het recht een klacht in te dienen;
- b. Jong Ondernemen draagt zorg voor een behoorlijke en zorgvuldige behandeling van ingediende klachten;
- c. Aan de beantwoording van een klacht ligt een zorgvuldig onderzoek ten grondslag van de relevante feiten en omstandigheden terwijl bij de beantwoording van een klacht rekening wordt gehouden met de belangen van de klager.

PROCURE KLACHTENAFHANDELING

1. Indienen van een klacht

De klager dient de klacht digitaal of schriftelijk in bij Jong Ondernemen. De klacht bevat in ieder geval:

- De naam en het adres van de klager;
- Contactgegevens van de klager;
- Een omschrijving van de klacht;
- De dagtekening.

De klacht kan in het Nederlands of in het Engels worden ingediend. Op onze website is een klachtenformulier beschikbaar. Deze is in het Nederlands. Indien het gewenst is om in het Engels een klacht in te dienen dan kan dit door middel van een brief of een zelf opgestelde e-mail.

Jong Ondernemen is gerechtigd om een klacht niet in behandeling te nemen indien deze niet voldoet aan bovengenoemde punten. Jong Ondernemen dient dit wel binnen twee weken kenbaar te maken bij de klager.

2. Klachtenregistratie

De indiening van klachten alsmede de wijze van afhandeling er van worden in een, per klacht opgesteld formulier, centraal geregistreerd alsmede in het CRM bij de naam van de klager opgenomen. Hiertoe wordt een klachtdossier geformeerd, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- De NAW-gegevens van de klager;
- De contactgegevens van de klager;
- De indieningsdatum van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht;
- De behandelaar van de klacht;
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)
- Indien afgehandeld, de datum van afhandeling

Een klachtdossier wordt een jaar na afhandeling bewaard.

3. Ontvangstbevestiging

Jong Ondernemen bevestigt de ontvangst van de klacht per e-mail binnen vijf werkdagen. Hierin wordt vermeld:

- De afhandelingstermijn;
- De verdere procedure;
- De behandelaar;
- De mogelijkheid voor de klager om hier van af te zien.

Jong Ondernemen zendt een klacht die niet voor haar is bestemd zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Jong Ondernemen is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen als:

- a. de klacht reeds eerder is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
- b. de klacht op intimiderende wijze is omschreven.

4. Behandeling van de klacht

a. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een kopie van de klacht toegezonden.

Het betreffende klachtdossier is op verzoek inzichtelijk voor diegene.

b. Jong Ondernemen stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord;

c. Zowel klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking zijn verplicht zich te laten horen indien Jong Ondernemen dit noodzakelijk acht om een goede beoordeling te kunnen geven;

d. Van het horen wordt een verslag gemaakt;

e. Aan de klager wordt op verzoek een kopie van het verslag toegezonden.

f. Jong Ondernemen handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst. Mocht er zich om een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt het volgende:

- Bij het niet halen van de termijn dan wordt de klager hieronder tijdig per e-mail bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

5. Afhandeling van de klacht

- a. Jong Ondernemen stelt de klager per e-mail gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt;
- b. De klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, wordt in de gelegenheid gesteld tot het geven van een reactie. De klager mag hierbij een countervoorstel doen.
- c. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, schakelt Jong Ondernemen een onafhankelijke derde in en wordt de klager erop gewezen dat hij binnen drie maanden na dagtekening van het antwoord een klacht kan indienen bij deze onafhankelijke derde.
Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend.

6. Evaluatie

- a. Tenminste twee maal per jaar wordt een overzicht gemaakt van de aard en de omvang van de ontvangen klachten.
- b. Voor zover nodig worden maatregelen getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.
- c. Indien gewenst wordt aan het bestuur mededeling gedaan van het overzicht en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen.