

KLACHTENREGELING *Up-a-Tree Associates*

1. Definities

Up-a-Tree Associates is een kleinschalige vof, primair gericht op trainen, coachen en advieswerk binnen de kerken, onderwijsinstellingen en NGO's. De medewerkers van *Up-a-Tree Associates* kijken anders naar organisaties: niet de processen en papieren staan centraal, maar de mensen en manieren. Deze wijze van kijken stempelt de diensten van *Up-a-Tree Associates*, of het nu training, coaching, advies of organisatieontwikkeling betreft.

Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een medewerker van *Up-a-Tree Associates*.

Klager: de klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure: de door *Up-a-Tree Associates* gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door *Up-a-Tree Associates* gehanteerde klachtenprocedure.

Geschillenregeling: de arbitrageregeling i.o. zoals deze binnen de vakorganisatie RMU (Reformatisch Maatschappelijke Unie, te Veenendaal) wordt vormgegeven.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de klant

Up-a-Tree Associates:

1. wijst de klant erop dat *Up-a-Tree Associates* een klachtenregeling hanteert, zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden (zie www.up-a-tree.nl);
2. deelt de klant mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de onder 'Definities' genoemde arbitragecommissie.

4. De interne klachtenprocedure

Opdrachtgevers die niet tevreden zijn over de verrichte werkzaamheden van *Up-a-Tree Associates* kunnen dit schriftelijk of per email melden. De ontvangst van de klacht wordt per omgaande schriftelijk bevestigd.

De Opdrachtgever ontvangt binnen twee weken na ontvangst van zijn klacht bericht met betrekking tot de wijze waarop zijn klacht zal worden afgehandeld.

Iedere overeenkomst tussen een Opdrachtgever en *Up-a-Tree Associates* wordt beheerst door Nederlands recht.

Er is sprake van een geschil indien één der partijen dit schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft kenbaar gemaakt.

Geschillen die ontstaan bij de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van een overeenkomst tussen een opdrachtgever en *Up-a-Tree Associates*, zullen zo mogelijk in onderling overleg tot een oplossing worden gebracht. Indien geen oplossing kan worden bereikt, zal een geschil worden voorgelegd aan de onder 'Definities' genoemde arbitragecommissie.

5. Registratie van de klacht

Alle klachten worden geregistreerd door de eigenaars van *Up-a-Tree Associates*. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de uitkomst gedeeld tussen opdrachtgever en *Up-a-Tree Associates*.

6. Verantwoordelijken

De eigenaars van *Up-a-Tree Associates* zijn primair verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van klachten. Zij zullen de inhoud van de klacht bespreken met de betreffende medewerker.

7. Intern bespreken

Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse besproken. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.

8. Preventieve acties

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachten beslist *Up-a-Tree Associates* over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd tijdens een intern overleg.

Veenendaal, november 2016