

# Klachtenreglement

## 1. Definitie van een klacht

Onder een klacht wordt in dit reglement verstaan; iedere uiting, schriftelijk of mondeling van ontevredenheid over het handelen of juist niet handelen van Switch to Success of van derden die in opdracht van Switch to Success werkzaamheden ten behoeve van klanten van Switch to Success hebben verricht.

## 2. Indienen van een klacht

**2.1** Een klacht kan worden ingediend door een ieder die te maken heeft met de activiteiten van Switch to Success en kan worden verstuurd naar [info@switchtosuccess.nl](mailto:info@switchtosuccess.nl).

**2.2** Anonieme klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen.

**2.3** Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. De indiener ontvangt binnen enkele dagen een bericht dat de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen.

**2.4** Klachten dienen te worden gericht tot Switch to Success te Delft.

**2.5** De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

## 3. Behandeling van een klacht

Klachten worden behandeld door de directie van Switch to Success.

## 4. Ontvangstbevestiging

De ontvangst van de klacht wordt binnen veertien dagen schriftelijk bevestigd. In deze bevestiging is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

## 5. Horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft

**5.1** De klager wordt op zijn/haar verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.

**5.2** Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.

**5.3** De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/ haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

**5.4** Van de toelichting van zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden.

## **6. Beantwoording van de klacht**

**6.1** Bij de behandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn gesteld van vier weken. Ook als een klacht niet in behandeling genomen wordt dan wordt dit binnen vier weken schriftelijk vermeld aan de klager.

**6.2** Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen die termijn ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien.

**6.3** De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

**6.4** De beslissing op de klacht bevat een weergave van de klacht, een weergave van de feiten zoals Switch to Success deze ziet, een oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.

**6.5** Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.

**6.6** Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Switch to Success.

**6.7** Om partijdigheid te voorkomen kan in uiterste gevallen een onafhankelijk mediator ingeschakeld worden.

## **7. Rapportage over de klachtenprocedure**

**7.1** Iedere drie maanden of zoveel vaker als dit noodzakelijk wordt geacht, worden als onderdeel van de managementanalyse de klachten geanalyseerd op aantal, aard en oorzaak. Aan de hand van deze analyse worden maatregelen geformuleerd.

**7.2** Een opdrachtgever van Switch to Success kan verzoeken periodiek een rapportage te ontvangen over de behandeling van klachten van haar cliënten. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

Leny Maan

Eigenaar Switch to Success B.V.