

KLACHTENPROCEDURE AEQUO

Inleiding

Aequo wil organisaties en mensen in ontwikkeling zetten. Belangrijk is dat wij ons ook blijven ontwikkelen. Klachten geven ons inzicht in de werkwijze die u als negatief ervaren heeft. Deze procedure is opgesteld om u te informeren over onze werkwijze bij klachten en staat op de website (www.aequo.org). Tevens fungeert het als een gemeenschappelijk kader voor ons als adviseurs van Aequo.

Definities

Klacht

Aequo hanteert de volgende definitie van een klacht: "Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid". De klacht kan komen van u als opdrachtgever, coachée of deelnemer aan een opleiding. In alle gevallen wordt gesproken van een klacht door een klant. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Aequo

Aequo is de handelsnaam van het Coöperatief Aequo Leading People U.A. Dit Coöperatief is in 2009 opgericht. De adviseurs van Aequo zijn lid van het Coöperatief. De statuten kunt u opvragen bij het bestuur.

Algemene voorwaarden bij de uitvoering van opdrachten

Als naar de algemene voorwaarden voor de uitvoering van opdrachten wordt verwezen dan betreft dit de algemene voorwaarden voor de uitvoering van advies-, trainings- en interim managementopdrachten zoals deze vermeld staat op de website van Aequo (www.aequo.org). Deze voorwaarden vormen een integraal onderdeel van deze werkwijze.

Soorten klachten

De volgende klachten worden onderscheiden:

- **Schriftelijke klachten:** schriftelijke klachten zijn klachten die per post, fax of email bij Aequo binnenkomen. Indien er een schriftelijke aantekening op een formulier of evaluatieverslag staat waaruit blijkt dat u als klant niet tevreden bent over de inspanning, geleverd door Aequo, dan wordt u aangeboden om de melding als een klacht aan te merken. U wordt dan verzocht, eventueel samen met de adviseur van Aequo, de klacht op papier te stellen.
- **Verbale klachten:** dit zijn klachten die door u worden geuit in het directe contact (of telefonisch) met een adviseur van Aequo. Indien er sprake is van ontevredenheid wordt u aangeboden om de melding als een klacht aan te merken. U wordt dan verzocht, eventueel samen met de adviseur van Aequo, de klacht op papier te stellen.

Procedure

Bij klachten wordt de volgende procedure gehanteerd:

- **Ontvangst van een klacht:** de klachten worden verzameld door het bestuur van Aequo. Deze houdt een klachtenregister bij.
- **Documentatie van een klacht:** de klacht wordt binnen een dag na ontvangst in het klachtenregister ingeschreven. Klachten dienen binnen drie weken na inschrijving zijn afgehandeld. Alle acties die vanuit Aequo worden ondernomen om de klacht naar bevrediging op te lossen worden in het register bijgehouden.
- **Bevestiging van een klacht:** de klant krijgt binnen één week een bevestiging van de klacht. Dit kan in direct contact (vis à vis of telefonisch) en zal altijd schriftelijk bevestigd worden. Hierin wordt ook aangegeven welke adviseur uw klacht zal behandelen en wie namens het bestuur de klachtenbehandeling zal bewaken.
- **Behandeling van de klacht:** het contact over de klacht zal binnen twee weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden. Alleen indien de afhandeling van de klacht meer tijd vergt, kan hiervan worden afgeweken. Dit mag alleen als u als klager hiervan tijdig schriftelijk of telefonisch op de hoogte bent gesteld. De adviseur vanuit Aequo die de afhandeling van de klacht op zich

neemt, is verantwoordelijk voor de gemaakte afspraken die met u als klager zijn overeengekomen.

- Afhandeling: als de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld wordt deze in het klachtenregister geregistreerd als afgesloten.
- Indien u als klager niet tevreden bent over de afhandeling, dan wordt de onafhankelijke derde (de heer mr W. Wefers Bettink, Wefers Bettink MAS te Amsterdam) ingeschakeld. Deze zal optreden als geschilbeslechter met als doel deze klacht op te lossen. Onder leiding van de geschilbeslechter zal gestreefd worden om te komen tot een gezamenlijke oplossing. Indien geen gezamenlijke oplossing wordt bereikt, doet deze geschilbeslechter een voor Aequo bindende uitspraak.
- Interne bespreking: tweemaal per jaar wordt een bijeenkomst in Aequoverband belegd waarin de klachten, die de voorafgaande zes maanden zijn binnengekomen, centraal staan.
- De documentatie over de klacht wordt door het bestuur van Aequo 3 jaar bewaard.

Vastgesteld tijdens de algemene ledenvergadering op 27 maart 2017