

Klachtenregeling

Coöperatieve Vereniging Rug-netwerk UA

Introductie: De Coöperatieve Vereniging Rug-netwerk (hierna te noemen Rug-netwerk) hoopt dat u tevreden bent over uw lidmaatschap en de scholingen die het Rug-netwerk aanbiedt. Als Rug-netwerk ziet het bestuur de organisatie als een continue lerende onderneming die graag uw feedback ontvangt. Mocht u ondanks onze inspanningen daarvoor toch niet tevreden zijn, dan kunt u in dit document lezen welke stappen u kunt ondernemen.

U heeft een klacht, stap 1:

- U meldt uw klacht, zo duidelijk mogelijk omschreven, en uw wens hoe u dit opgelost wilt zien, bij de manager van het Rug-netwerk via info@rug-netwerk.nl of telefonisch op 06-17077071. Doet u dit bij voorkeur zo snel mogelijk na het optreden van de klacht.
- Het Rug-netwerk zal uw klacht altijd vertrouwelijk behandelen.
- De manager van het Rug-netwerk registreert uw klacht. Indien mogelijk, lost ze de klacht binnen een week op.
- Mocht de klacht niet gemakkelijk te verhelpen zijn, dan gaat de manager in overleg met het bestuur van het Rug-netwerk. Binnen 4 weken na het indienen van de klacht komt het bestuur zo mogelijk met een oplossing.
- Mocht het bestuur langer tijd nodig hebben om de klacht te onderzoeken en tot een adequate reactie te komen, dan wordt u daar binnen 4 weken na het indienen van de klacht over geïnformeerd, met mededeling van de reden waarom meer tijd nodig is. Ook vermeld het Rug-netwerk hoeveel meer tijd nodig is.
- Het Rug-netwerk gaat er van uit dat na deze procedure de klacht is opgelost. Mocht dat onverhoopt toch niet het geval zijn, dan kunt u verder gaan met de volgende stap.

Uw klacht is niet opgelost, stap 2:

- Er is nu sprake van een geschil, juridisch of feitelijk.
- U kunt daarover contact opnemen met een onafhankelijke derde, zodat het Rug-netwerk en u via Mediation tot een oplossing kunnen komen.
- De onafhankelijke derde waarmee u contact kunt opnemen is: Frans Baars van het Mediationhuis in Alkmaar gevestigd op de Oudegracht 90 en bereikbaar via baars@mediationhuis.nl.
- De uitspraak van de Mediator is bindend voor het Rug-netwerk.
- Mocht uw klacht gegrond worden verklaard, dan zorgt het Rug-netwerk binnen 2 weken dat de consequenties voor het rug-netwerk worden uitgevoerd. De kosten van de Mediation zijn in dit geval voor het Rug-netwerk.
- Mocht uw klacht ongegrond worden verklaard, dan zijn de kosten van Mediation voor u.
- Mocht de oplossing voor het probleem in het midden liggen, dan worden de kosten voor Mediation gedeeld.
- Het Rug-netwerk gaat er van uit dat na Mediation uw klacht is opgelost. Mocht dat onverhoopt niet het geval zijn, dan kunt u verder gaan met stap 3.

Stap 3:

U legt uw klacht voor aan de bevoegde rechter. Deze bepaalt dan hoe het geschil wordt opgelost, en voor wie de proceskosten zijn. Deze uitspraak is bindend.

Tenslotte:

- Uw klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en opgeslagen in een beveiligde omgeving waar alleen het bestuur van het Rug-netwerk toegang toe heeft. Daar blijft uw klacht 10 jaar geregistreerd staan.
- Wilt u dat niet, dan kunt u via info@rug-netwerk.nl verzoeken om deze registratie te verwijderen. Het Rug-netwerk zal daar dan binnen 2 weken gehoor aan geven en dat aan u terugkoppelen.
- Het Rug-netwerk zal de klacht indien gegrond intern behandelen als een leermoment om daarmee onze dienstverlening verder te verbeteren.