

Klachtenregeling van Blu Monday Holding BV.

Geldt voor klanten en medewerkers inzake trajecten Blu Monday Holding

Klanten zijn over deze klachtenregeling mondeling geïnformeerd tijdens het inschrijfgesprek voor een traject waarbij de klachtenregeling ook benoemd wordt in de overeenkomst welke mondeling wordt doorgenomen en wordt ondertekend.

Medewerkers zijn over deze klachtenregeling geïnformeerd tijdens het aanstellingsgesprek, de klachtenregeling staat tevens benoemd in de personeelsinformatiemap.

Artikel 1 *Definities en reikwijdte*

Deze regeling verstaat onder:

1. De organisatie: Blu Monday Holding BV.
2. De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie.
3. Een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers.
4. De beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend.
5. Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.

Artikel 2 *Toepassingsgebied*

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Blu Monday Holding en haar medewerkers.

Onder een klacht wordt in deze verstaan het ontevreden zijn over een bewezen dienst, een persoon of een product.

Artikel 3 *Wijze van indienen*

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directie van Blu Monday Holding BV. Indien de klacht de directie betreft kan deze worden ingediend bij de Kantoormanager en deze zal de klacht verder afhandelen of door een andere onafhankelijke partij laten afhandelen.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - De naam en het adres van de klager;
 - De datum;
 - Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directie van de organisatie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen. De indiener zal uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte worden gesteld.
5. Een klager of zijn gemachtigde heeft ook de mogelijkheid een klacht mondeling bij de directie in te dienen. Klacht wordt dan neergelegd in een gesprek. In het gesprek wordt de klacht op papier geformuleerd voorzien van de onder 2 genoemde gegevens en ondertekend door de klager of zijn gemachtigde en de directie.

Artikel 4 *Indieningstermijn*

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 *Kosteloze behandeling*

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 *Ontvangstbevestiging*

De directie of een functionaris die namens de directie optreedt zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst.

Artikel 7 *Mondelinge behandelingsprocedure*

1. De directie van de organisatie, of een functionaris die namens de directie optreedt, onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De directie (of de functionaris) hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.
3. De klacht wordt in behandeling genomen door een onafhankelijk persoon die niet betrokken is bij de klachtensituatie.

Artikel 8 *Schriftelijke behandelingsprocedure*

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 9 *Behandeling en Beslissing*

De directie laat binnen 4 weken of de klacht in behandeling wordt genomen.

De directie beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht. Indien de afhandeling van de klacht meer tijd nodig heeft wordt de klager hiervan binnen deze 6 weken op de hoogte gesteld.

Artikel 10 *Schriftelijke mededeling*

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld, daarin wordt aan de klager medegedeeld welke reden(en) ten grondslag ligt aan de beslissing.

Artikel 11 *Beroep*

Bij het niet naar tevredenheid oplossen van de klacht kan dit door de cursist tegen een vergoeding te voldoen door de cursist voor worden gelegd aan de College van Arbitrage van Blik op Werk.

Dit kan via e-mail: klachten@ikwilinburgeren.nl of via het online klachtenformulier van Blik Op Werk. Is een klager het niet eens met het besluit dan staat het deze vrij conform Nederlands recht om gerechtelijke stappen te ondernemen tegen Blu Monday Holding BV. Daaruit voortvloeiende kosten zijn niet voor rekening van Blu Monday Holding BV.