# Klachtenregeling

## ALGEMEEN

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

a. Nova Mundo, handelsnaam van Tink2Go (verder te noemen Nova Mundo). Tink2Go is een eenmanszaak en staat ingeschreven bij de KvK onder nummer: 85424994. Tink2Go is eigendom van K. Rutjens.
b. De directie: het orgaan dat verantwoordelijk is voor het dagelijks functioneren van Nova Mundo, i.c. K. Rutjens.
c. Officiële Algemene klacht (klacht op basis van de Wet Klachtrecht): elke uiting van onvrede van een klant over een gedraging van voor Nova Mundo werkzame personen en over de producten en dienstverlening van Nova Mundo.
d. Gedraging: enig handelen of nalaten, alsmede het nemen of nalaten van het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de klant.
e. Klager: een klant of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
f. Beklaagde: degene tegen wie de klacht zich richt. Dat kan een medewerker zijn, de directie en ook andere personen die onder verantwoordelijkheid van Nova Mundo werkzaam zijn.
g. Klant: ieder(e) individu c.q. organisatie die betrokken is bij de dienstverlening van Nova Mundo of die producten c.q. diensten van Nova Mundo betrekt. Het begrip klant kan gezien worden in de breedste zin des woords.

### Artikel 2 Uitgangspunten en doel

1. Ter realisering van het recht van klanten om klachten in te dienen, heeft Nova Mundo deze klachtenregeling opgesteld.
2. Uitgangspunt van de klachtenregeling is, dat een zorgvuldige wijze van omgaan met en afhandelen van klachten bijdraagt aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening in de organisatie. Derhalve is een goede klachtenregeling in het belang van zowel de klant als de organisatie.
3. De klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:
   a. de klager genoegdoening bieden door:
      - het bieden van een mogelijkheid tot het uiten van ongenoegens en problemen;
      - het bieden van de mogelijkheid om ongenoegens en problemen op informele wijze op te lossen;
      - het zo nodig bieden van de mogelijkheid van een beoordeling van de klacht door een onafhankelijke derde;
      - het zo nodig komen tot een uitspraak over de gegrondheid van een klacht.
   b. systematische inventarisatie van klachten, met het oog op kwaliteitsverbetering.
4. Gelet op de doelstellingen van de klachtenregeling bestaat deze uit drie onderdelen:
   a. opvang, advies en informatie;
   b. bemiddeling bij klachten;
   c. behandeling van klachten op basis van de wet Klachtrecht.

### Artikel 3 Opstellen van de klachtenregeling

1. De klachtenregeling wordt door Nova Mundo vastgesteld na instemming van het bestuur. Ook de eventuele medewerkers worden betrokken bij de vaststelling van de klachtenregeling.
2. Wijzigingen in de klachtenregeling behoeven goedkeuring van de directie. Ook de eventuele medewerkers worden hierbij betrokken.

### Artikel 4 Gebruik van de klachtenregeling

1. Het gebruik van de klachtenregeling is voorbehouden aan klanten, voormalige klanten en aan andere personen namens de (voormalige) klant, voor zover dit recht hen door Nova Mundo is toegekend.
2. Het staat de klant vrij om al dan niet van alle fasen van de klachtenregeling gebruik te maken.

3. Tot maximaal 6 maanden nadat de gedraging waarop de klacht betrekking heeft is opgetreden, wordt een klacht in behandeling genomen.

**FASE I OPVANG, ADVIES EN INFORMATIE**

**Artikel 5 Doel**
De fase opvang, advies en informatie heeft als doel klanten de mogelijkheid te bieden om vragen of gevoelens van onvrede over de dienstverlening met een medewerker van Nova Mundo te bespreken, zonder dat of alvorens een officiële klacht wordt ingediend bij de directie (zie fase III).

**Artikel 6 Werkwijze**
1. Indien bij een klant vragen of gevoelens van onvrede bestaan over de dienstverlening van Nova Mundo, kan hij[1] zich hiermee wenden tot iedere medewerker van Nova Mundo. Zo mogelijk wordt de klant doorgestuurd naar de medewerker die op de hoogte is van het betreffende onderwerp.
2. De medewerker bespreekt de vragen of problemen met de klant en adviseert hoe hiermee om te gaan.
3. Indien de klacht niet door de klant zelf, maar namens hem wordt ingediend, onderzoekt Nova Mundo of de klant - of indien van toepassing diens vertegenwoordiger - hiermee instemt.
4. Indien de klant aangeeft een formele klacht te willen indienen, wordt de klant gewezen op de klachtenregeling van Nova Mundo.
5. Indien de klant een formele klacht indient wordt de klager doorgestuurd naar de directie. Hierbij worden in ieder geval NAW-gegevens, de klacht en eventuele achtergronden van de klacht genoteerd. De medewerker geeft aan dat door de directie contact met de klager wordt opgenomen.
6. De directie neemt zo spoedig mogelijk contact op met de klager om de klacht officieel in ontvangst te nemen. De klager wordt gevraagd de klacht schriftelijk in te dienen indien dit nog niet is gebeurd.

**Artikel 7 Registratie**
1. Iedere medewerker houdt een registratie bij van de vragen, problemen en verbeterpunten waarmee hij in zijn functie geconfronteerd wordt.
2. Alle gesignaleerde vragen, problemen en verbeterpunten vormen input voor de analyse voor corrigerende en preventieve maatregelen.

**FASE II BEMIDDELING**

**Artikel 8 Doel**
Bemiddeling heeft als doel om via herstel van het contact en het vertrouwen tot een oplossing van het probleem te komen.

**Artikel 9 Bemiddelaar**
1. Indien de klant gebruik wil maken van bemiddeling in een klacht, treedt de directie op als bemiddelaar of wijst een bemiddelaar hiertoe aan.

**Artikel 10 Werkwijze**
1. Indien de klager de klacht niet op schrift gesteld heeft, vraagt de bemiddelaar hem dit alsnog te doen. Zo nodig maakt de bemiddelaar een schriftelijke samenvatting van de klacht.

[1] Omwille van de leesbaarheid verwijzen we in deze regeling steeds met de woorden hij, hem en zijn naar de klager/klant. Het spreekt voor zich dat u ook steeds kunt lezen: zij en haar.

2. Op basis van de klacht beoordeelt de bemiddelaar binnen zes weken of hij bemiddeling mogelijk acht.
3. Indien hij bemiddeling niet mogelijk acht, deelt hij dit met redenen omkleed onmiddellijk aan de klager en de beklaagde mee en wijst hij de klager op de mogelijkheid de klacht ter behandeling in te dienen bij een na instemming van beide partijen in te stellen onafhankelijke derde.
4. De bemiddelaar is vrij om zijn activiteiten naar eigen inzicht in te richten. Daarbij dient hij de volgende uitgangspunten in acht te nemen.
   a. de bemiddeling is gericht op herstel van contact en vertrouwen;
   b. de bemiddelaar hoort steeds beide partijen, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling. Indien hij partijen niet in elkaars aanwezigheid hoort, stelt hij hen op de hoogte van hetgeen door de andere partij is gezegd;
   c. beide partijen mogen zich laten bijstaan door een zelf aan te wijzen persoon;
   d. de bemiddelaar neemt de privacy van beide partijen in acht;
   e. voor het raadplegen van derden door de bemiddelaar is toestemming van beide partijen nodig.
5. De klager en de beklaagde mogen de bemiddelaar niet belemmeren in zijn activiteiten en verschaffen hem binnen twee weken de informatie die hij redelijkerwijs nodig heeft voor de bemiddeling.
6. Indien de bemiddeling niet door de directie wordt uitgevoerd, rapporteert de bemiddelaar aan de directie.

**Artikel 11 Registratie**

1. De bemiddelaar houdt een registratie bij van zijn bemiddelingspogingen.
2. De bemiddelaar geeft in de registratie aan in welke gevallen bemiddeling is toegepast en wat het resultaat hiervan was. Tevens wordt de reden van niet succesvol verlopen of voortijdig afgebroken bemiddelingen vermeld.
3. De directie beheert de registratie en draagt daarbij zorg voor de privacy van personen die in de registratie zijn opgenomen.
4. De registraties vormen input voor de analyse voor corrigerende en preventieve maatregelen.

**FASE III KLACHTENBEHANDELING**

**Artikel 12 Onafhankelijke derde**

1. Ter behandeling van klachten die niet in de bemiddelingsfase zijn opgelost, wijst de directie van Nova Mundo samen met de klager een onafhankelijke derde aan, met het doel de klacht op te lossen.
2. De onafhankelijke derde wordt aangewezen door Nova Mundo en klager samen, en met instemming van beide partijen
3. Bij de aanwijzing van de onafhankelijke derde stemmen beide partijen ermee in dat deze een voor beide partijen bindende uitspraak doet.

**Artikel 13 Indienen van een klacht**

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de onafhankelijke derde.
2. De klager krijgt binnen een week een bevestiging van de ontvangst van de klacht.
3. De beklaagde wordt binnen een week op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht over hem is ingediend.

**Artikel 14 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De onafhankelijke derde kan in beginsel de behandeling van een klacht niet weigeren.
2. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien een overeenkomstige klacht van de klant nog in behandeling is bij de onafhankelijke derde.

3. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als de klacht al eerder behandeld is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
4. Indien de klacht vergezeld is van een aansprakelijkheidsstelling of een eis tot schade-vergoeding, beperkt de onafhankelijke derde zich tot de behandeling van de klacht en verwijst de klant voor het overige door naar de directie van Nova Mundo.

**Artikel 15 Zorgvuldigheidseisen klachtenbehandeling**

Bij de behandeling van de klacht worden de volgende zorgvuldigheidseisen in acht genomen:

a. Een directielid tegen wiens beslissing, gedraging een klacht is gericht, kan niet aan de behandeling van de klacht deelnemen;
b. Zowel de klager als de beklaagde worden in staat gesteld schriftelijk of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
c. Het horen van klager en beklaagde vindt in beginsel plaats in elkaars aanwezigheid. Op verzoek kunnen beiden afzonderlijk worden gehoord, indien:
   - gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren;
   - tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding is geboden.

   In dat geval worden beiden op de hoogte gesteld van hetgeen tijdens het horen aan de orde is geweest met uitzondering van de feiten of omstandigheden waarvan geheimhouding is geboden.
d. De privacy van alle personen die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn wordt zoveel mogelijk beschermd.
e. De directie of de onafhankelijke derde kan voor het vormen van een oordeel informatie inwinnen, stukken raadplegen, deskundigen inschakelen en personen oproepen om te worden gehoord.
f. De vergaderingen van de directie of de onafhankelijke derde zijn niet openbaar.

**Artikel 16 Uitspraak van de onafhankelijke derde**

1. De onafhankelijke derde geeft binnen zes weken na de indiening van een algemene klacht een oordeel over de gegrondheid ervan, eventueel vergezeld van aanbevelingen, en deelt dit gemotiveerd schriftelijk mede aan de klager, de beklaagde en de directie.
2. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen; Nova Mundo en klager.
3. Indien de onafhankelijke derde niet binnen de gestelde termijn een uitspraak kan doen, stelt zij alle partijen hiervan met redenen omkleed op de hoogte, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij wel haar oordeel zal uitbrengen.
4. Van de klacht, klachtbehandeling en de uitspraak worden registraties bijgehouden. De registraties vormen input voor de analyse voor corrigerende en preventieve maatregelen.

**Artikel 17 Maatregel van Nova Mundo**

1. Binnen 6 weken na ontvangst van het oordeel van de onafhankelijke derde deelt de directie de klager, de beklaagde en de onafhankelijke derde schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn geeft de directie met redenen omkleed aan wanneer zij haar standpunt kenbaar zal maken.

**SLOTBEPALINGEN**

**Artikel 18 Informatie klachtenreglement**

Klachten kunnen kenbaar worden gemaakt aan de directie van Nova Mundo op het adres: Stadhouderlaan 9 6085 AV Horn.

**Artikel 19 Overige instanties**
De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling, zoals de rechter.

**Artikel 20 Kosten**
1. Kosten voor de onafhankelijke derde komen voor rekening van de in het ongelijk gestelde partij. Indien een partij ten dele in het ongelijk wordt gesteld, bepaalt de bemiddelaar of de onafhankelijke derde de hoogte van de vergoeding die Nova Mundo en klager moeten betalen. De vergoedingsregeling vormt onderdeel van de bindende uitspraak.
2. Wanneer de klager juridische en/of andere deskundigen wenst in te schakelen komen de kosten hiervan voor eigen rekening van de klager.

**Artikel 21 Registratie en Verslaglegging**
1. De directie draagt zorg voor een goede registratie van de klachten en klachtenafhandeling.
2. Registraties vormen de input voor de analyse voor corrigerende en/of preventieve maatregelen.

**Artikel 22 Publicatie van de regeling**
Deze klachtenregeling wordt na vaststelling door de directie van Nova Mundo op de websites van Nova Mundo gepubliceerd.