

Klachtenregeling Governance & Integrity Nederland BV (verder: GIN)

Een trainer/adviseur van GIN heeft de verplichting om naar beste vermogen zijn/haar taken uit te voeren. Er is echter geen garantie dat het beoogde resultaat bereikt wordt.

Een trainer/adviseur handelt naar beste vermogen indien hij/zij:

- kennis, ervaring en werkcapaciteit zo goed mogelijk inzet;
- slechts die opdrachten aanvaardt waarvoor hij/zij de kwalificaties bezit;
- de opdrachtgever/afnemer van tevoren duidelijk maakt wat van hem in de specifieke situatie verwacht mag worden;
- zorgvuldigheid betracht ten aanzien van het gebruik van vertrouwelijke informatie die redelijkerwijs mag worden gevraagd;
- bij afwijkende visies dan wel afwijkende belangen binnen de kring van de opdrachtgever een juiste mate van objectiviteit bewaart.

Een opdrachtgever/afnemer, die een klacht heeft aangaande een van de hiervoor genoemde punten kan deze bij GIN indienen volgens de hier omschreven procedure.

Interne klachtenprocedure

1. De klacht wordt schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend ingediend bij de directeur van GIN.
2. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
3. De directeur neemt kennis van de klacht en stuurt binnen 4 weken na binnenkomst van de klacht een bewijs van ontvangst aan de klager. Daarnaast brengt de directeur middels een afschrift de betrokken trainers op de hoogte. Tenzij de directeur van oordeel is dat de klacht onvolledig of onduidelijk is. In dat geval stelt de directeur de klager daarvan in kennis en geeft hij/zij deze de gelegenheid om gedurende een periode van tenminste 3 weken schriftelijk nadere aanvulling of verduidelijking te geven.
4. De directeur kan beslissen dat de klacht niet verder wordt behandeld:
 - indien de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een maand voorafgaande aan de datum van de klacht afspeelden, c.q. aan het licht kwamen;
 - indien de klacht geen grond vindt in de bovenvermelde onderwerpen;
 - indien de klacht is ingediend door een onbevoegde.Betrokkenen ontvangen zo spoedig mogelijk bericht of al dan niet tot verdere behandeling wordt overgegaan.
5. De klager kan verlangen te worden gehoord. In dat geval deelt hij/zij dit bij de indiening van de klacht mee.
6. Bij de behandeling van de klacht past de directeur het principe van hoor en wederhoor toe. De betrokken trainer/adviseur(s) wordt/worden in de gelegenheid gesteld verweer te voeren. Van het verweer wordt een protocol opgemaakt dat in bijlage wordt gevoegd bij de beslissing van de directeur.
7. a. De directeur komt binnen een maand na het indienen van de klacht tot een beslissing. Indien niet tot een beslissing kan worden gekomen binnen die termijn dan ontvangt klager schriftelijk de reden hiervan alsmede wanneer wel tot een beslissing wordt gekomen. De beslissing wordt schriftelijk, gemotiveerd en van bijlage(n) voorzien meegedeeld aan de klager.
b. Een beslissing kan (eventueel in combinatie met elkaar) inhouden:
 - toewijzing van de klacht;
 - + met een voorstel tot minnelijke schikking;
 - + met disciplinaire maatregelen tot gevolg;
 - afwijzing van de klacht.
8. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard voor de duur van 5 jaar.

Indien klager het niet eens is met diens beslissing dan kan klager dat aangeven bij de directeur. De directeur heeft de mogelijkheid om voor de afhandeling van de klacht een onafhankelijke geschillencommissie in te stellen. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor GIN. Eventuele consequenties zullen met spoed worden opgepakt en afgehandeld.

Externe klachtenprocedure, de geschillencommissie

8. In het geval de klager zich niet kan vinden in de beslissing van de directeur, dan wel indien de beslissing van de directeur onredelijk lang op zich laat wachten, kan klager een klacht indienen bij een externe onafhankelijke commissie, een geschillencommissie.
9. De klacht moet vervolgens opnieuw worden ingediend bij de directeur van GIN die ervoor zal zorg dragen dat de klacht zo spoedig mogelijk bij de geschillencommissie terecht komt
10. De commissie bestaat in ieder geval uit de heer Mr. L. Ten Brink (rechtskundig adviesbureau Ten Brink) die geen verbanden heeft met GIN, of klager. Desgewenst wordt de commissie ad hoc uitgebreid met 1 of 2 aanvullende leden.
11. De geschillencommissie kan beslissen dat de klacht niet verder wordt behandeld:
 - indien de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een maand voorafgaande aan de datum van de klacht afspeelden, c.q. aan het licht kwamen;
 - indien de klacht geen grond vindt in de bovenvermelde onderwerpen;
 - indien de klacht is ingediend door een onbevoegde.Betrokkenen ontvangen zo spoedig mogelijk bericht of al dan niet tot verdere behandeling wordt overgegaan.
12. Wanneer de klacht ontvankelijk wordt verklaard, zal de geschillencommissie de klacht onderzoeken. Ten behoeve van het onderzoek is de externe geschillencommissie gerechtigd via de directeur alle inlichtingen in te winnen die het voor de vorming van zijn advies nodig acht. De directeur verschafft de betreffende commissie alle inlichtingen.
13. De geschillencommissie kan een deskundige raadplegen.
14. De uitspraak van de geschillencommissie vindt plaats binnen 8 weken na ontvangst van de klacht aan de directeur van GIN. De uitspraak is bindend voor GIN.
15. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard voor de duur van vijf jaar.