

KLACHTENREGELING Plateau B.V.

Plateau B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34178224, (hierna te noemen: "Plateau") levert professionele diensten en geeft trainingen op het gebied van organisatie-ontwikkeling en management. Deze Klachtenregeling van Plateau is van toepassing op alle diensten en trainingen (hierna te noemen: "de Diensten"), zoals beschreven in offertes en/of contracten tussen Plateau en een opdrachtgever (hierna te noemen: "de Opdrachtgever")

Plateau beoogt om zo duidelijk mogelijk naar Opdrachtgever en werknemers van Opdrachtgevers alsmede (werknemers van) potentiële Opdrachtgevers op te treden. Plateau hecht er veel waarde aan om transparant te zijn in de verstrekking van informatie tijdens, en omtrent, de uitoefening van haar Diensten alsmede aangaande al dat gene wat met deze Diensten samenhangt, zoals o.a. de inhoud en doelstelling van de Diensten, de daarmee samenhangende kosten en de data waarop Diensten uitgevoerd worden en afgerond zijn.

Indien het toch zo is dat onduidelijkheid bestaat omtrent een aspect van de Diensten dan wel daarmee samenhangend en/of het tot een klacht dienaangaande komt dan zal Plateau de hierna opgenomen procedure in acht nemen, mits het dispuut kan worden gekwalificeerd als 'klacht' conform het bepaalde daaromtrent in de Algemene Leveringsvoorwaarden van Plateau.

- Een klacht wordt bij binnenkomst geregistreerd en de ontvangst daarvan wordt onmiddellijk bevestigd aan de klager. Daarbij wordt de klager op de hoogte gesteld van de verdere procedure. De voortgang in de afwikkeling van klachten wordt bewaakt in de klachtenregistratie, alwaar klachten gedurende vijf jaar worden gevolgd en bewaard.
- De directeur van Plateau bekijkt de klacht in eerste aanleg binnen 7 dagen na de datum van binnenkomst van de klacht.
- Vervolgens zal de directeur van Plateau binnen 7 dagen contact opnemen met de klager om over de klacht van gedachten te wisselen en om te trachten om gezamenlijk en in goede harmonie met de klager tot een oplossing te komen.
- Indien het voorgaande niet tot een oplossing leidt zal door Plateau nader onderzoek worden ingesteld om alsnog in gezamenlijk overleg met de klager binnen een maand na datum van binnenkomst van de klacht een oplossing te bewerkstelligen.
- Mocht ook het voorgaande (nadere) onderzoek en (nadere) overleg met de klager niet tot een voor beide partijen bevredigende oplossing leiden, dan gaan Plateau en klager samen op zoek naar een onafhankelijke mediator. Deze mediator past hoor en wederhoor toe en tracht om binnen 21 dagen na de datum waarop de behandeling van de klacht aan hem/haar is voorgelegd een oplossing te bereiken waarmee beide partijen zich alsnog kunnen verenigen. Indien de klacht dan nog niet is opgelost dan geeft de mediator binnen 7 dagen schriftelijk een bindend advies aan de directeur van Plateau over hoe de klacht opgelost dient te worden.
- De directeur van Plateau besluit binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van het advies conform het bindend advies en maakt dit vervolgens binnen 3 werkdagen na het nemen van dat besluit schriftelijk aan de klager kenbaar.

Klachten welke samenhangen met betalingsverplichtingen vallen niet onder deze klachtenregeling. Een klacht over een gebeurtenis die later dan zes maanden na afloop van de betreffende gebeurtenis wordt ingediend wordt niet in behandeling genomen.