

KLACHTENBELEID BONAPA

September 2019

Het op een correcte wijze invulling en uitvoering geven van de wet- en regelgeving die verbonden zijn aan het culturele uitwisselingsprogramma is een belangrijk uitgangspunt van onze dienstverlening. Het is de ambitie van de leden van BONAPA om de klant zo goed mogelijk te bedienen, waarbij de wet- en regelgeving rondom het culturele uitwisselingsprogramma centraal staan. De leden van BONAPA streven een hoogwaardige en zorgvuldige dienstverlening na.

Waar gewerkt wordt, worden ook fouten gemaakt en komen er klachten. Dat hoeft niet altijd het gevolg te zijn van de dienstverlening, het kan ook dat de beleving van de klant niet overeenkomt met de verwachting die hij had. Voor ons als brancheorganisatie, is het dan ook van cruciaal belang dat we goed met klachten omgaan; voor de klant die klaagt, maar zeker ook voor alle andere klanten omdat onze leden op basis van deze klachten hun dienstverlening kunnen verbeteren.

Voor een klant is een klacht een belangrijk 'moment van de waarheid'. Klanten die klagen willen graag gehoord worden en willen een oplossing zodat ze klant kunnen blijven. Meestal is het niet de klacht zelf die leidt tot ontevredenheid, het is veelal de reactie die hierop wordt gegeven die leidt tot ontevreden klanten.

Onder klant wordt verstaan: een gastgezin of de deelnemer aan het cultureel uitwisselingsprogramma (de au pair) en/of een andere direct belanghebbende zoals een agent, reisorganisatie of ander lid waarmee het BONAPA lid samenwerkt. Daar waar niet duidelijk is of er sprake is van een "direct belanghebbende" zal dat door de BONAPA klachtencommissie eerst bepaald worden. Uitsluitend klachten van klanten van aangesloten leden van de brancheorganisatie BONAPA worden in behandeling genomen.

RICHTLIJNEN VOOR DE KLACHTBEHANDELING

Bij iedere melding van een klacht van een klant worden naast de wet- en regelgeving ook de algemene voorwaarden en gedragscode van BONAPA en het bemiddelingsbureau getoetst aan de klacht.

Uitsluitend klachten die betrekking hebben op de specifieke dienstverlening van de leden van de BONAPA zoals beschreven in punt 4 van de klachten procedure, worden in behandeling genomen. Tevens dient de in behandeling genomen klacht betrekking te hebben op de feitelijke uitvoering van wet- en regelgeving, algemene voorwaarden en gedragscode van BONAPA in combinatie met het culturele programma van het lid. Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als de klacht ook schriftelijk kenbaar is gemaakt bij het betrokken bemiddelingsbureau en men onderling niet tot overeenstemming kan komen.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de BONAPA en dient te worden verzonden naar:
info@bonapa.nl

PROCEDURE T.A.V. HET BEHANDELEN VAN KLACHTEN

1. Een klachtencommissie wordt geformeerd tijdens de ALV van BONAPA en bestaat in de basis uit twee (2) leden van verschillende agentschappen en/of organisaties. Deze Klachtencommissie wisselt na 6-12 maanden door verkiezing van een nieuwe klachtencommissie tijdens de ALV;
2. De klachtencommissie stelt een onafhankelijk persoon aan als derde en beslissende factor. Deze derde persoon is nadrukkelijk geen au pair bureau maar kan een buitengewoon lid zijn, een expert, een gastgezin dat niet verbonden is met leden van de klachtencommissie of ander onafhankelijke persoon;
3. De klacht die geregistreerd wordt op info@bonapa.nl wordt binnen 28 dagen in behandeling genomen en betrokken partijen worden geïnformeerd of de klacht ontvankelijk is of niet;
4. Een klacht is ontvankelijk indien deze:
 - betrekking heeft op een lid van de BONAPA;
 - deze gedaan wordt door een klant van dit lid;
 - al eerder schriftelijk is voorgelegd aan dit lid;
 - betrekking heeft op een au pair plaatsing bij een gastgezin in Nederland of op de uitzending van een Nederlandse au pair naar het buitenland;
 - getoetst kan worden aan de Algemene Voorwaarden van het lid en de BONAPA en aan wet- en regelgeving;
 - betrekking heeft op een situatie die niet langer dan drie (3) maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
5. Een klacht is niet ontvankelijk indien deze:
 - geen betrekking heeft op een lid van de BONAPA;
 - deze gedaan wordt door een 3e persoon die geen klant is van dit lid noch expliciet is gemachtigd door de betreffende klant;
 - niet eerder schriftelijk is voorgelegd aan dit lid;
 - betrekking heeft op een andere plaatsing dan een au pair plaatsing of op een ander dan een gastgezin in Nederland;
 - niet getoetst kan worden aan de Algemene Voorwaarden van het lid en de BONAPA en aan wet- en regelgeving;

- betrekking heeft op een situatie die langer dan drie (3) maanden voor het indienen van de klacht heeft plaats gevonden
 - al eerder is behandeld door de BONAPA en er een uitspraak is gedaan door de klachtencommissie en/of het bestuur;
6. Als de ontvangen klacht betrekking heeft op het bureau van een van de leden van de klachtencommissie dan zal de klacht terstond worden aangeboden aan de secretaris en voorzitter van BONAPA die dezelfde klachtenprocedure zullen volgen als hier beschreven;
 7. Indien de klacht ontvankelijk is zal de klachtencommissie deze in behandeling nemen en de klant daarvan schriftelijk op de hoogte stellen. Indien de klacht niet ontvankelijk is zal de klachtencommissie deze onderbouwd afwijzen en de klant daarvan eveneens schriftelijk op de hoogte stellen;
 8. Binnen 14 dagen nadat de klacht door de klachtencommissie in behandeling is genomen zal de klachtencommissie komen tot een voorstel en dit voorstel voorleggen aan de onafhankelijke 3e persoon van de commissie. Als deze unaniem wordt geaccordeerd zal de klachtencommissie de klant en het lid schriftelijk van de uitkomst op de hoogte brengen;
 9. Om te komen tot een voorstel zal de klachtencommissie gedegen onderzoek doen naar de klacht van de klant en het lid en de klant de gelegenheid geven om alle relevante informatie te overleggen;
 10. Indien er geen sprake is van unanieme overeenstemming dan zal het advies van de 3e onafhankelijke persoon bindend zijn en zullen klant en lid alsnog schriftelijk op de hoogte worden gebracht van de uitkomst;
 11. De klachtencommissie is verantwoordelijk is voor de afwikkeling van de klacht, de registratie van de afhandeling en de communicatie richting klant en lid;
 12. Er is geen mogelijkheid tot correspondentie over de uitspraak van de commissie;
 13. Indien de klant en/of het lid zich niet kunnen vinden in de uitspraak van de commissie kunnen ze ieder voor zich of gezamenlijk eenmalig een verzoek indienen bij het bestuur van de BONAPA om de klacht te herzien. Het bestuur doet binnen 28 dagen na datum uitspraak over de klacht. In geval van punt 6 zal niet het bestuur maar een commissie geformeerd door de 3e persoon uit de klachtencommissie, uitspraak doen over de klacht;
 14. De uitspraak is bindend voor de aangesloten leden van BONAPA en voor de klant. Als het lid besluit de uitspraak niet te respecteren, dan kan de ALV overgaan tot berispen, beboeten en uiteindelijk royeren van het lid van BONAPA. Als de klant de uitspraak niet wenst te respecteren dan zal de klant niet nogmaals gehoord worden door de BONAPA en staat het haar leden vrij om verdere dienstverlening aan deze klant te weigeren;
 15. Bij meerdere soortgelijke klachten binnen een periode van 12 maanden over een van de aangesloten leden van BONAPA zal een sanctiemaatregel worden ingebracht in de eerstvolgende ALV waarin alle stemgerechtigde leden het recht hebben om te stemmen over de voorgestelde sanctiemaatregel;

16. De klachtencommissie draagt zorg voor een duidelijke rapportage van de in behandeling genomen klachten. Dit om de aangesloten leden inzage te geven in de aard van de klachten. Op iedere ALV van BONAPA zal door de klachtencommissie een klachtenrapportage op de agenda worden geplaatst en worden toegelicht. Hierbij geldt de uitdrukkelijke voorwaarde dat de rapportage volledig is geanonimiseerd. Dit om de privacy van de klagers en leden te waarborgen;
17. Systematisch en doelbewuste overtredingen van wet- en regelgeving alsmede de lidmaatschapsvoorwaarden van BONAPA kunnen aanleiding zijn tot roeyement van het lidmaatschap van BONAPA, dit ter beoordeling van de ALV.