

Klachtenprocedure

Begripsbepalingen:

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. klager: opdrachtgever, deelnemer of belanghebbende van deelnemer.
- c. aangeklaagde: opdrachtnemer of uitvoerder van een dienst in opdracht van opdrachtnemer, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. opdrachtnemer : De StressOntknooping, bureau voor training en coaching op het gebied van stresshantering en stresspreventie, verder genoemd als De StressOntknooping, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Amsterdam onder nr 34271016, gevestigd Oostelijke Handelskade 46 hs, 1019 BN Amsterdam.
- e. opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met De StressOntknooping een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. klachtencommissie: drie ter zake deskundigen van buiten De StressOntknooping.

Klachtencommissie:

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Drs. M. Schrijver, Boterdiepstraat 26-h, 1079 SX Amsterdam

Mw B. Motel, Gasthuisstraat 1 c, 2011 XN Haarlem

Drs. V. Mamadouh, Ilperveldstraat 76, 1024 PJ Amsterdam

Indienen en behandelen van een klacht:

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden aan:

De StressOntknooping, Klachtencommissie

Mw B. Motel,

Gasthuisstraat 1 c

2011 XN Haarlem

2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk bevestigd door mw. B. Motel.

3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de directie van De StressOntknooping en de uitvoerder op wie de klacht betrekking heeft.

4. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het

de stress ont knooping

(elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.

5. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.

6. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

7. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.

9. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.

10. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager - en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

11. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.

12. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor De StressOntknooping bindend. Eventuele consequenties worden door De StressOntknooping binnen 2 weken afgehandeld.

13. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

15. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.

16. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.