

Klachtenregeling Bureau C&C

1. Algemeen

Deze klachtenregeling maakt als bijlage deel uit van de algemene voorwaarden die Bureau C&C in de relatie met opdrachtgevers en cliënten hanteert. Deze regeling is van toepassing wanneer opdrachtgever/ cliënt (hierna te noemen: indiener) een klacht heeft over de dienstverlening van Ondernemer.

2. Definitie

Onderwerp van een klacht kan zijn een gedraging of handeling door de ondernemer of een door ondernemer ingeschakelde derde jegens indiener, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De indiener kan een klacht voorleggen indien hij/zij van mening is dat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

3. Indienen van de klacht

De klacht wordt schriftelijk ingediend binnen acht dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen acht dagen nadat redelijkerwijs kón worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor een klacht. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid-tot gevolg hebben. De Indiener omschrijft in zijn klacht om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk té zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad. De schriftelijke klacht wordt vertrouwelijk gericht aan het postadres van de Ondernemer, Dorpsstraat 107, 2903 LA Capelle a/d IJssel.

4. Klachtbehandeling in eerste aanleg

Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door de Ondernemer. De indiener ontvangt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin worden de door de indiener omschreven feiten geresumeerd en wordt aangegeven op welke wijze de Ondernemer de klacht zal onderzoeken. De Ondernemer handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

5. Onderzoek van de klacht

Na kennisneming van de klacht stelt de Ondernemer een onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener nadere toelichting geven op zijn/haar klacht. Ondernemer is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd. Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, danwel het nalaten of weigeren daarvan:

- in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening;
- zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen;
- in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

6. Oordeel

Als de Ondernemer de klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan indiener meegedeeld. Indien van toepassing doet de Ondernemer aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen. Als de Ondernemer de klacht niet terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener medegedeeld. Indien de indiener dit wenst, kan de opdracht/overeenkomst conform de Algemene Voorwaarden van de Ondernemer met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

7. Klachtbehandeling in tweede aanleg

Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, zal hij/zij de klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van ABvC, beroepsvereniging voor counselors en coaches (www.abvc.nl). De Ondernemer onderwerpt zich aan het oordeel dat de Raad uitspreekt. Voor de particuliere indiener is eveneens de in art. 6:236 sub n BW aangeduide regeling van toepassing.

8. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2018.

Aldus vastgesteld op 1 januari 2018 door: M.C.J. Fransen
Directie