

Klachtenregeling Praktijk Pannevis

Klachtenregeling ter zake van trainingen, cursussen of workshops en supervisie door Praktijk Pannevis

1. Begripsbepalingen

1.1. Opdrachtgever: de (rechts-)persoon met wie opdrachtnemer een opdrachtovereenkomst heeft gesloten.

1.2. Opdrachtnemer: Catherine Pannevis, h.o.d.n. Praktijk Pannevis

1.3. Opdracht: de opdrachtovereenkomst tot het geven van een training, en/of een cursus en/of een workshop en/of supervisie. Opdrachten ter zake van therapie vallen niet onder deze klachtenregeling.

1.5. Melding: een uiting van ongenoegen aan opdrachtnemer over de wijze waarop opdrachtnemer zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opdracht– heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.

1.6. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop opdrachtnemer zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opdracht– heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.

N.B. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie artikel 1.5) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

1.7. Klager: de opdrachtgever in diens hoedanigheid van klager.

1.8. Klachtenbehandelaar: mr P.H.E. Beran, zoals genoemd vanaf artikel 3.

2. Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is van toepassing op opdrachten als omschreven in artikel 1.3

3. Doen van een melding c.q. indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

Melding

3.1. Opdrachtgever doet zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes maanden nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een melding bij opdrachtnemer. Opdrachtgever verzendt de melding naar: Praktijk Pannevis t.a.v. C. Pannevis, Van Tuyll van Serooskerkenplein 1 1076LX Amsterdam.

3.2. Opdrachtnemer stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.

3.3. Indien mogelijk zal opdrachtnemer de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.

3.4. Opdrachtnemer is gehouden zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn,

doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.

3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden. Na mondelinge terugkoppeling volgt te allen tijde een schriftelijke bevestiging ervan naar opdrachtgever.

Klacht

3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van opdrachtgever is afgehandeld, kan opdrachtgever een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenbehandelaar.

3.7. De klacht dient ingediend te worden binnen zes weken nadat de schriftelijke terugkoppeling c.q. bevestiging van de mondelinge terugkoppeling in de zin van artikel 3.5 heeft plaatsgevonden. Het niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg hebben dat de klacht niet in behandeling genomen wordt.

3.8. Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend. Geadviseerd wordt per aangetekend schrijven.

Een klacht wordt altijd ondertekend en bevat ten minste:

- voornamen en achternaam en/of naam van de rechtspersoon van opdrachtgever, volledig adres, telefoonnummer en email;
- de dagtekening;
- een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- de periode waarin de klacht is ontstaan.

3.9 Klachten worden verzonden naar:

mr P.H.E. Beran, klachtenbehandelaar Praktijk Pannevis
p/a Van Tuyl van Serooskerkenplein 1, 1076 LX Amsterdam

3.10. Elke melding of klacht wordt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken. Slechts als klager schriftelijk heeft ingestemd kan de klacht ook met bij name genoemde derden besproken worden. Deze derden dienen zelf schriftelijk in te stemmen met geheimhouding.

4. Geen verplichting tot behandeling

4.1. Een melding of klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- 4.1.1. deze betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de opdracht;
- 4.1.2. over dezelfde aangelegenheid door opdrachtgever reeds eerder een melding of een klacht is behandeld conform dit reglement;
- 4.1.3. de termijnen zoals genoemd in artikel 3.1 c.q. 3.7 zijn verstreken;
- 4.1.4. de aangelegenheid/melding of klacht door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is of is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de melding of de klacht wordt opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis

gesteld.

5. Klachten

5.1. De klachtenbehandelaar draagt zo spoedig mogelijk zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.

5.2. Deze bevestiging bevat ten minste de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

6. Afhandeling klachten

6.1 De klachtenbehandelaar beslist binnen acht weken na indiening van de klacht.

6.2. De klachtenbehandelaar kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken opschorten.

6.3. De klachtenbehandelaar doet van de verdaging schriftelijk melding aan klager, onder vermelding van de reden van verdaging en van de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.4. De klachtenbehandelaar stelt klager alsmede opdrachtnemer in de gelegenheid te worden gehoord.

6.5. Toepassing van artikel 6.4 kan achterwege gelaten worden, indien klager of opdrachtnemer heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.6. De klachtenbehandelaar draagt zorg voor een verslag van het horen. Een korte samenvatting hiervan wordt als onderdeel van de uitspraak van de klachtenbehandelaar aan partijen toegezonden.

6.7. De uitspraak van de klachtenbehandelaar is bindend voor de partijen.

7. Citeertitel

7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als “Klachtenregeling Praktijk Pannevis”.

7.3. Deze regeling laat de Algemene voorwaarden van opdrachtnemer zoals gepubliceerd op www.praktijkpannevis.nl onverlet.

8. Inwerkingtreding en juridische geschillen

8.1. Deze klachtenregeling is vastgesteld op 1 januari 2016.

8.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 december 2015.

8.3. Deze regeling wordt beheerst door Nederlands recht.

8.4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen, voor zover zij ontvankelijk zijn bij de bevoegde rechter, bij de bevoegde rechter worden voorgelegd.

Toelichting

De klachtenregeling kent een trapsgewijze behandeling van klachten. Uitgangspunten daarbij zijn dat

* opdrachtnemer en opdrachtgever altijd eerst met elkaar in gesprek gaan om het ongenoegen bij opdrachtgever weg te nemen en

* zij beiden een inspanningsverplichting hebben om tot een oplossing te komen.

Het kan daarbij uitsluitend gaan om de wijze van uitvoering van de opdracht. Klachten over de wijze van uitvoeren van andere activiteiten vallen dus buiten deze klachtenregeling.

Dit laat onverlet dat partijen met elkaar blijven communiceren over de gang van zaken en mogelijke verbeteringen bij de uitvoering van de opdracht.

Indien Praktijk Pannevis de klacht naar tevredenheid van opdrachtgever heeft afgehandeld, dan wel wanneer opdrachtgever aangeeft af te zien van verdere afhandeling, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling. Indien opdrachtgever de uitspraak van de klachtenbehandelaar niet aanvaardt en de klacht zich bovendien leent voor een procedure bij de rechter, kan klager zich wenden tot de bevoegde rechter.