

KLACHTENREGELING BURU SYSTEMISCH BEWUSTZIJN

Deze regeling is van toepassing op een klacht over de wijze van uitvoering van een geleverde dienst door Buro Systemisch Bewustzijn, persoonlijk vertegenwoordigd door Mirjan Hijink; eigenaar, trainer, coach en adviseur.

Buro Systemisch Bewustzijn streeft naar een optimale uitvoering van haar trainingen, coaching, retraites en advies. Wij hechten veel waarde aan een goede relatie met onze opdrachtgever. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn, dan gaan we hierover graag met u in gesprek.

Een afspraak voor een gesprek met de eigenaar van Buro Systemisch Bewustzijn is te maken door het sturen van een e-mail naar info@systemischbewustzijnburo.nl of door het invullen van het contactformulier op de website www.systemischbewustzijnburo.nl.

Klacht indienen

Bij ontevredenheid over het verloop van het gesprek of de aangegeven oplossing kunt u een officiële schriftelijke klacht indienen.

Doel van de procedure

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van de klacht en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 1: Definities

1.1 Opdrachtnemer: Buro Systemisch Bewustzijn; Buro voor bewustzijns-training, persoonlijk vertegenwoordigd door Mirjan Hijink.

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik (heeft ge)maakt van de diensten van de opdrachtnemer en een klacht indient.

1.3 Overeenkomst: een afspraak tussen opdrachtnemer en opdrachtgever betreffende een overeengekomen dienst(verlening).

1.4 Klacht: iedere kennisgeving van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door opdrachtnemer.

1.5 Klachtenbeoordelaar: een onafhankelijke beoordelaar die de klacht behandelt en die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 2: Klachtrecht

2.1 Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop opdrachtnemer zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover opdrachtgever heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Buro Systemisch Bewustzijn.

Artikel 3: Toepasselijkheid

3.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op alle overeenkomsten die opdrachtnemer heeft gesloten met opdrachtgever aangaande het verzorgen van trainingen, workshops, gastlessen, lezingen, retraites, opstellingsdagen, coaching, deskundigheidsbevordering en/of advies.

Artikel 4: Behoorlijke behandeling

4.1 Buro Systemisch Bewustzijn draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 5: Ontvankelijkheid

5.1 Voor ontvankelijkheid van een klacht dient deze door opdrachtgever binnen een maand na afronding van de overeenkomst schriftelijk te worden ingediend bij Buro Systemisch Bewustzijn.

5.2 Buro Systemisch Bewustzijn kan beslissen dat een klacht die wordt ingediend na de in lid 1 genoemde termijn toch in behandeling wordt genomen indien van de opdrachtgever redelijkerwijs niet kon worden verwacht de klacht eerder in te dienen.

5.3 Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

5.4 De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

Artikel 6: Indienen van een schriftelijke klacht

6.1 Een schriftelijke klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van opdrachtgever;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; en
- d. ondertekening door opdrachtgever.

6.2 De schriftelijke klacht kan per post of per e-mail worden verzonden:

Buro Systemisch Bewustzijn
T.a.v. Mirjan Hijink
IJsselstraat 8
7103 EG Winterswijk
E-mail: info@systemischbewustzijnburo.nl

Artikel 7: Klachtenprocedure

7.1 Buro Systemisch Bewustzijn bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen 7 dagen na ontvangst.

7.2 Buro Systemisch Bewustzijn onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Indien de klacht als niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt de opdrachtgever hierover schriftelijk en beargumenteerd op de hoogte gesteld.

7.3 Bij een ontvankelijke klacht wordt een schriftelijke reactie gegeven. Buro Systemisch Bewustzijn zal binnen 4 weken overgaan tot afhandeling van de klacht. Indien er voor het uitvoeren van de klachtafhandeling meer tijd nodig is, ontvangt de opdrachtgever hierover binnen deze 4 weken bericht.

7.4 Indien de opdrachtgever onvoldoende tevreden is over de wijze waarop er met de klacht is omgegaan of de uitkomst van de procedure dan wordt de klacht binnen 4 weken voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenbeoordelaar, te weten Jeanet Kortens. De beoordelaar komt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht tot een oordeel.

7.5 De klachtenbeoordelaar past waar nodig hoor en wederhoor toe bij beide partijen en beoordeelt of de klachtenprocedure en de inhoud van de klacht goed is doorlopen en/of afgehandeld en de klacht op basis van feiten gegrond of ongegrond is.

7.6 De klachtenbeoordelaar verzendt de uitspraak schriftelijk naar beide partijen.

7.7 Verlenging van de in lid 4 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal 4 weken. Indien de verlenging noodzakelijk is, maakt de klachtenbeoordelaar deze verlenging bekend aan opdrachtgever en opdrachtnemer.

7.8 Het oordeel van de beoordelaar is bindend voor Buro Systemisch Bewustzijn. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en verstuurd naar opdrachtgever.

Buro Systemisch Bewustzijn, 1 september 2021