KLACHTENPROCEDURE

Versie 6 november 2020

KLACHTENPROCEDURE *PETER DE VRIES OUDERBETROKKENHEID*

1. **Klachtenbehandeling**

   Een opdrachtnemer van Peter de Vries Ouderbetrokkenheid kan een klacht indienen wanneer de kwaliteit van de geleverde dienst als niet goed is ervaren en het niet tot een goede regeling is gekomen. Eveneens kan een klacht worden ingediend wanneer er sprake is van onheuse bejegening.

2. **Benoeming en samenstelling Klachtencommissie**

   a. De Klachtencommissie wordt benoemd door de heer W.J. Mazier (Gentenerf 10-28 3852 LX ERMELO, telefoonnummer 06 2508 7218), en bestaat uit tenminste drie leden. Eén lid vervult de functie van voorzitter.

   b. Leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk, hebben niet gewerkt met Peter de Vries (Ouderbetrokkenheid) of hebben anderszins een duidelijke verbinding (zoals familierelatie, vriendschap).

   c. Als er een bezwaar is tegen de Klachtencommissie, en dat bezwaar terecht en met argumenten onderbouwd is, dan zal de heer Mazier zorgen voor een andere samenstelling van de Klachtencommissie.

   d. De Klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en beschermt de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen. Wel kan zij zich laten adviseren door deskundigen die eveneens een geheimhoudingsplicht hebben.

3. **Procedure klacht**

   a. De klager moet de klacht schriftelijk indienen bij de heer Mazier te Ermelo.

b. Binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk (daaronder valt ook e-mail) bevestigd aan de klager. Ook wordt de beklaagde op de hoogte gesteld binnen deze termijn, en krijgt een kopie van de klacht.

c. De Klachtencommissie kan – na toestemming van de betrokkenen – relevante informatie opvragen die betrekking hebben op de klacht.

d. De Klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is niet ontvankelijk als:
   - de beklaagde geen deelnemer is van een training,
   - als er geen contract bestaat tussen beklaagde en klager,
   - als de klacht geen betrekking heeft op een contract.

e. Als een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard brengt de Klachtencommissie de klager en beklaagde schriftelijk (daaronder valt ook e-mail) op de hoogte binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht. Daarmee eindigt de klachtafhandeling.

f. Als de klacht wel ontvankelijk wordt verklaard, vraagt de Klachtencommissie aan de beklaagde om een reactie binnen 10 werkdagen in te dienen. De klager ontvangt van de Klachtencommissie een kopie van deze reactie.

g. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de reactie van de beklaagde ontvangen zowel de klager als de beklaagde een uitnodiging voor een individueel, oriënterend gesprek met de Klachtencommissie. Beiden lichten de eventuele vragen van de Klachtencommissie toe. De Klachtencommissie onderzoekt tijdens deze gesprekken de bereidheid en de mogelijkheden van bemiddeling om tot oplossingen te komen.

h. Klager en beklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een of meer door henzelf aan te wijzen adviseurs. Dit gebeurt op hun eigen kosten. Over de aanwezigheid van deze adviseurs tijdens gesprekken beslist de Klachtencommissie.

i. Als het nodig is kan de Klachtencommissie besluiten tot een tweede gesprek met de klager en/of beklaagde.

4. Bemiddeling

a. Wanneer bemiddeling mogelijk is, wijst de Klachtencommissie één of twee bemiddelaars aan om in één of meerdere gesprekken met klager en beklaagde tot oplossingen te komen.

b. Deze bemiddeling moet binnen 2 maanden na de start zijn afgerond. Verlenging van deze periode met nog eens 2 maanden is eenmaal mogelijk, maar kan alleen worden besloten door de Klachtencommissie.

c. De beëindiging van de bemiddeling en het resultaat ervan worden door de Klachtencommissie vastgelegd in een eindverslag of brief die zowel de klager als de beklaagde ontvangt.

5. Beoordeling

a. Als bemiddeling niet mogelijk is of onvoldoende resultaat (binnen de gestelde termijnen) opleverde, gaat de Klachtencommissie over tot het beoordelen van de klacht. Dat doet de Klachtencommissie nadat zij heeft beoordeeld of de klacht gegrond en bewezen is. Dit oordeel motiveert zij schriftelijk.

b. Als de Klachtencommissie de klacht gegrond en bewezen acht, doet zij een uitspraak. Deze uitspraak is:
   - een dringend advies,
   - een berisping.

   Een dringend advies kan ook inhouden het overgaan tot juridische stappen. De uitspraak kan zowel voor de beklaagde als de klager gelden. De uitspraak wordt schriftelijk onderbouwd door de Klachtencommissie. Peter de Vries Ouderbetrokkenheid volgt de consequenties van de uitspraak van de Klachtencommissie op.

6. Kosten

a. De kosten voor de heer Mazier worden evenredig verdeeld over de beklaagde en de klager.

b. De kosten van de Klachtencommissie worden evenredig verdeeld over de beklaagde en de klager.

c. De klager en beklaagde betalen hun eigen kosten.

7. Bewaren documentatie

Na de behandeling van de klacht bewaart de Klachtencommissie alle hierboven genoemde documenten gedurende een periode van twee jaar. Overige documenten worden vernietigd.

8. Slotbepaling

Uiteraard bestaat er altijd de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of andere bevoegde organen.