

Klachtenprocedure &CO Coaching en Ontwikkeling

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 : &CO Coaching en Ontwikkeling, bureau voor training, coaching en mediation, verder genoemd als &CO Coaching en Ontwikkeling, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Breda onder nr 50463705, gevestigd Valkenierslaan 117, 4834 CC te Breda.
- e. opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met &CO Coaching en Ontwikkeling een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. onafhankelijke deskundige: een onafhankelijke Mediator.
Mediator: mevrouw L. Franse, Amaril Mediation.

Indienen en behandelen van een klacht:

1. Een klacht wordt schriftelijk voorgelegd en dient gericht te worden aan:
&CO Coaching en Ontwikkeling,
Mevrouw A. Bierens, info@coachingenontwikkeling.nl
Adres: Valkenierslaan 117, 4834 CC Breda, 06 - 30339812
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door mevrouw A. Bierens.
3. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en opgelost. Mocht dit niet lukken, dan hoort de klager binnen deze 4 weken de nieuwe termijn waarop de klacht wordt opgelost.
4. Mochten de klager en &CO Coaching en Ontwikkeling samen niet tot een oplossing komen, dan verwijst &CO Coaching en Ontwikkeling de klager door naar een onafhankelijke derde: Mevrouw L. Franse, Mediator. info@amaril-mediation.nl
Adres: Coudorp 22, 4455VN Nieuwdorp
Telefoon: 06-51816843, www.amaril-mediation.nl
5. De Mediator kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
6. De Mediator 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 Mediator en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de Mediator tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
7. De Mediator heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
8. De Mediator kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
9. 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.
10. Na onderzoek door de Mediator, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.

11. De Mediator 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.

12. Ingeval van beoordeling stelt de Mediator 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 Mediator afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Mediator haar oordeel zal uitbrengen.

13. De uitkomst van de Mediation is voor beide partijen bindend.

14. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij het Arrondissementsgerecht te Breda of overige bevoegde organen.

15. Een klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld.

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