



KLACHTENPROCEDURE Psychologisch adviesbureau PONTE

Begripsbepalingen

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. Klager: opdrachtgever
- c. Aangeklaagde: Psychologisch adviesbureau PONTE of een uitvoerder namens Psychologisch adviesbureau PONTE, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. Opdrachtnemer: Psychologisch adviesbureau PONTE, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Rotterdam onder nummer 58331530, gevestigd en kantoor houdende Schinkelse baan 1, 2908 LE te Capelle aan den IJssel.
- e. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Psychologisch adviesbureau PONTE een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. Klachtencommissie: twee ter zake deskundigen van buiten Psychologisch adviesbureau PONTE en de secretaris.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Vanya Lukaart (secretaris)
Quirine van den Born
Yvette van den Berg

Indienen en behandelen van een klacht:

1. Via <https://www.hoogbegaafd.nu/ponte.html#kwaliteit> kan een klachtenformulier worden gedownload. De klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden ter attentie van Secretaris Klachtencommissie van Psychologisch adviesbureau PONTE. E-mail adres: v.lukaart@outlook.com.
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de secretaris.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan Psychologisch adviesbureau PONTE en de uitvoerder van Psychologisch adviesbureau PONTE op wie de klacht betrekking heeft.

4. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
5. De klachtencommissie 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 klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
6. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
7. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
8. 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. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
9. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
10. De klachtencommissie 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 een verzoek tot wederhoor door de klager niet wordt beantwoord binnen tien dagen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
11. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie 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 klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
12. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor Psychologisch adviesbureau PONTE bindend.
13. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
14. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
15. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.
16. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 15 november 2017.

KLACHTENFORMULIER

Naam klager:

Adres:

Postcode en
woonplaats:

Telefoon:

E-mail:

Datum indiening:

Ernst van de klacht op een schaal van 1 t/m 5

(1 = niet ernstig / 5 = zeer ernstig)

Korte omschrijving van de klacht

Projectgegevens:

Datum klacht:

Plaats klacht:

Tijdstip klacht:

Klacht:

Wens van de klager:

--

Kopie naar Psychologisch
adviesbureau PONTE:

d.d.

Gradatie van de klacht:

Ontvangstbevestiging verstuurd:

d.d.

Afhandeling klacht:

d.d.

KLACHT VERSTUREN NAAR

Secretaris Klachtencommissie van Psychologisch adviesbureau PONTE

Vanya Lukaart

vlukaart@outlook.com