

## KLACHTENPROCEDURE

Klachtenprocedure voor Novet – The EFT Standard. Novet is onderdeel van Actrom Consultancy.

### 1. Begripsbepaling

- 1.1. Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die een workshop, training, cursus, leertherapie, supervisie of leergang betreffende EFT bij Novet wil gaan doen.
- 1.2. Novet: de aannemer van de opdracht (workshop, training, cursus of leergang betreffende EFT door een van de trainers van Novet)
- 1.3. Opdrachtbevestiging: de opdracht tot het leveren van een workshop, training, cursus, leertherapie, supervisie of leergang betreffende EFT door een van de trainers van Novet.
- 1.4. Melding: een uiting van ongenoegen aan Novet over de wijze waarop Novet zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een dienst- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.5. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Novet zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opdracht- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.4) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

### 2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle opdrachten van Novet.

### 3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1. Een opdrachtgever doet binnen één week nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, per e-mail een 'melding' van ongenoegen bij Novet via het contactformulier op de website. Dit contactformulier gaat naar de directeur van Novet.
- 3.2. De directeur van Novet heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
- 3.3. De directeur stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
- 3.4. Indien mogelijk zal de directeur de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
- 3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, meldt de opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directeur. Onder tijdig wordt

verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.

3.7. Novet zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.

3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- De naam, het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar Alpert van Metzhof 5, 1065 AP Amsterdam. Novet neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Novet adviseert de klager om de formele klacht aangetekend te versturen.

3.9. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

3.10. Novet heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

#### **4. Geen verplichting tot behandeling**

4.1. Novet is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

- a. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de opdracht;
- b. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
- c. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
- d. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

#### **5. Klachten**

5.1. Novet draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.

5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

## 6. Afhandeling klachten

6.1. De directeur van Novet bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.

6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de directeur, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.3. De directeur, dan wel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.

6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.

6.6. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.7. De directeur, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

## 7. Beroepsmogelijkheid

7.1. Wanneer de klacht onverhoopt niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost is er een beroepsmogelijkheid. Klager kan binnen 1 maand na afhandeling van de klacht, een bezwaar indienen bij mevrouw Neris. Zij is een onafhankelijke derde in het kader van deze klachtenprocedure.

7.2. Een formeel bezwaar wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- De naam, het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van het bezwaar;
- De klachtafhandeling waar dit bezwaar betrekking op heeft.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar Mevrouw C. Neris, Houtbroek 8, Stabroek, 2940 België. Mevrouw Neris neemt alleen schriftelijke bezwaren in behandeling. Novet adviseert de bezwaarmaker om het formele bezwaar aangetekend te versturen.

7.3 Mevrouw Neris beoordeeld of de klacht zowel procedureel als inhoudelijk juist is afgehandeld. Zijn uitspraak is bindend voor zowel klager als Novet.

## 8. Citeertitel

8.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als “Klachtenprocedure Novet”.

8.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de directeur en het team van Novet en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.

8.3. Ongeacht deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in de Algemene Voorwaarden van Actrom Consultancy (zie website).

## 9. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

9.1. Deze Klachtenregeling Novet is door Novet vastgesteld op 27 februari 2018.

9.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 januari 2018.

9.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

9.4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

9.5. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Amsterdam.

## Toelichting

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Novet de opdracht heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien Novet de klacht naar tevredenheid van de opdrachtgever heeft afgehandeld, dan wel wanneer de opdrachtgever aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directeur of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de onafhankelijke derde (zie art. 7). Mocht het bezwaar niet naar tevredenheid afgehandeld zijn dan kan klager zich wenden tot de bevoegde rechter.