

Behorend bij de Algemene Voorwaarden van Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching

## **Algemeen**

Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching kent een Klachtenregeling welke ten doel heeft om te voorzien in een procedure om bij klachten binnen zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren, het voorkomen van herhaling van de onvrede of klacht, het herstellen van de relatie met cliënten en opdrachtgevers, alsmede het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening.

Deze klachtenregeling maakt als bijlage deel uit van de algemene voorwaarden, die Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching in relatie tot opdrachtgevers en cliënten hanteert. Deze regeling is van toepassing wanneer opdrachtgever/cliënt (hierna te noemen: Klager) een Klacht over de dienstverlening van Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching heeft.

## **Artikel 1: Begripsomschrijvingen**

In het onderhavige Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching  
gevestigd aan De Kalder 36, 7576 WC Oldenzaal
- Directeur  
De Eigenaar van Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching
- Behandelaar  
De door de Directeur aangewezen onafhankelijke persoon, belast met de behandeling van de Klacht.
- Klager  
Een cliënt/opdrachtgever van Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching of diens vertegenwoordiger die een Klacht uit.
- Klachtenregeling  
De onderhavige Klachtenregeling.
- Klacht  
Elke uiting van ongenoegen over de contacten met Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching en/of de kwaliteit van een door (tussenkomen van) Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching geleverd product, schriftelijk kenbaar gemaakt aan de Directeur.

## **Artikel 2: Klachtrecht**

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching zich in de uitoefening van haar taken jegens hem/haar heeft gedragen, een Klacht in te dienen bij de Directeur of een medewerker van Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching wordt aangemerkt als een gedraging van Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching

### **Artikel 3: Reikwijdte**

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van zowel mondelinge als schriftelijke Klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de Klager.
2. Bij de behandeling van uitingen van onvrede, mondelinge of per e-mail ingediende Klachten, dan wel Klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de Klager, beslist de Directeur met in acht neming van de vereiste zorgvuldigheid.
3. De Directeur of medewerker van Brizavo Advies | Begeleiding | Coaching wijst de Klager, die zijn gevoel van onvrede heeft geuit, een mondelinge Klacht of een Klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke Klacht in te dienen.
4. Schriftelijke ingediende Klachten worden in een klachtenregistratiesysteem vastgelegd en gevolgd.

### **Artikel 4: Klachtbehandeling in eerste aanleg**

1. Bij een Klacht - die zowel mondeling als schriftelijk kan worden geuit bij de Directeur of een van de medewerkers van Brizavo Advies | Begeleiding | Coaching - neemt de Directeur direct, of in ieder geval binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de Klacht bij Brizavo Advies | Begeleiding | Coaching, mondeling (telefonisch) contact op met de Klager.
2. Indien dit contact leidt tot een voor wederzijdse partijen bevredigende oplossing, dan zijn de volgende artikelen niet van toepassing.
3. Wanneer de Klager zijn uiting van onvrede of Klacht handhaaft, wordt de Klager, voor zover de Klacht alleen mondeling is geuit, door de Directeur verzocht de Klacht op schrift te stellen, binnen twee weken na het contact tussen Directeur en Klager.
4. Indien het klaagschrift in een andere dan de Nederlandse taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een Nederlandse vertaling op schrift. De Klager omschrijft in zijn Klacht om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad. Klager dient bij opgave van een Klacht naam, naam bedrijf waar Klager werkzaam is of Directeur/eigenaar van is, adres en telefoonnummer voor bereikbaarheid overdag en een e-mailadres op te geven.
5. De schriftelijke Klacht wordt vertrouwelijk gericht aan het postadres van Brizavo Advies | Begeleiding | Coaching.
6. Brizavo Advies | Begeleiding | Coaching registreert de ontvangst van elke schriftelijke Klacht, inclusief datum ontvangst in haar klachtenregistratiesysteem.
7. Van het niet in behandeling nemen van een Klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen vier weken na ontvangst van het Klaagschrift, door Brizavo Advies | Begeleiding | Coaching schriftelijk gemotiveerd op de hoogte gesteld.
8. Vordering en verweren, gegrond op de stelling dat Brizavo Advies | Begeleiding | Coaching op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van zes maanden na het beëindigen van de opdracht waarop zij betrekking hebben. Voor de particuliere opdrachtgever is de verjaringstermijn twaalf maanden.
9. Indien Brizavo Advies | Begeleiding | Coaching de schriftelijke ingediende Klacht in behandeling neemt, dan wordt deze Klacht op dat moment als officiële Klacht aangemerkt en voor behandeling aan een extern Behandelaar overgedragen.

10. Een officiële Klacht wordt na ontvangst door Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching direct doorgestuurd aan de Behandelaar.
11. Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching bevestigt de ontvangst van de officiële Klacht aan de indiener daarvan en registreert het aanmerken van een Klacht als officiële Klacht in het klachtenregistratiesysteem. In dit register worden tevens de specifieke stukken ten aanzien van de Klacht geregistreerd en, voor zover nodig, gearchiveerd.
12. De Behandelaar stuurt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de Klacht, een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de Klager en de Directeur van Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching en schetst daarbij tevens het vervolg van de procedure.
13. De Behandelaar handelt de Klacht binnen zes weken na ontvangstdatum af. Indien een Klager in gebreke is met de aanlevering van nadere informatie, schuift deze termijn niet op.
14. De Behandelaar is – behoudens de Directeur – tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem bij de behandeling van de Klacht ter kennis is gekomen.

#### **Artikel 5: Staken van de behandeling**

1. In iedere fase van de behandeling kan de Behandelaar nagaan of de Klager door middel van een informele afhandeling van zijn Klacht tevredengesteld kan worden.
2. Zodra de Klager te kennen geeft dat de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

#### **Artikel 6: Onderzoek van de Klacht**

1. De Behandelaar draagt er zorg voor dat de Klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor, adequaat wordt behandeld.
2. Het onderzoek van de Klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, dan wel het nalaten of weigeren daarvan:
  - a. in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening;
  - b. zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen.
  - c. in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.
3. Van het horen van de Klager kan worden afgezien, indien op basis van de op de Klacht betrekking hebbende stukken blijkt dat de Klacht ongegrond is, dan wel indien de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 7: Oordeel**

1. Als de Behandelaar de Klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan Klager en de Directeur van Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching meegedeeld. Indien van toepassing doet de Directeur aan Klager een voorstel voor herstel of

compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.

2. Als de Behandelaar de Klacht niet terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de Klager en de Directeur van Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching medegedeeld. Indien de Klager dit wenst, kan de opdracht/overeenkomst conform de Algemene Voorwaarden van Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

### **Artikel 8: Klachtbehandeling in tweede aanleg**

Als klager zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, zal hij/zij de klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc, beroepsvereniging voor loopbaanprofessionals ([www.noloc.nl](http://www.noloc.nl)). Brizavo Advies I Begeleiding I Coaching onderwerpt zich aan het oordeel dat de Raad uitspreekt.

### **Artikel 9: Inwerkingtreding**

*Deze klachtenregeling treedt in werking op 09-09-2019.*