

Klachtenreglement Equisto

1. Definities

Equisto:	De Coaching Centrale B.V., handelend onder de naam Equisto, KvK nummer 24332822, vertegenwoordigd door Mr. C.J. van de Velde;
Klacht:	een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten van (een Medewerker van) Equisto;
Klachtencommissie:	een door de directie van Equisto ingestelde commissie, die is belast met de behandeling, verzameling en registratie van de Klacht;
Klager:	de Klant of Opdrachtgever die een klacht indient;
Klant:	degene die op grond van een met Equisto gesloten overeenkomst coaching ontvangt van Equisto;
Medewerker:	degene die werkzaamheden verricht voor Equisto (dit kan een medewerker in loondienst zijn of een door Equisto ingehuurd derde);
Opdrachtgever:	degene die met Equisto een overeenkomst heeft gesloten ten behoeve van coaching van een Klant.
Overeenkomst:	de overeenkomst tussen Klager en Equisto

2 Klachtrecht, behandeling

- 2.1 Opdrachtgevers en Klanten van Equisto hebben het recht om over de wijze waarop Equisto of een Medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een Klacht in te dienen bij Equisto.
- 2.2 Equisto draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van Klachten over zijn gedragingen.

3 Indienen van een Klacht

- 3.1 De Klager dient de Klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van Equisto.
- 3.2 De Klacht dient te zijn opgesteld in de Nederlandse taal en bevat ten minste:
- de naam en het adres van de Klager
 - de dagtekening
 - een gedetailleerde omschrijving van de gedraging (feiten, omstandigheden, de datum waarop de gedraging plaatsvond et cetera) waartegen de Klacht is gericht.
- 3.3 Equisto kan besluiten een Klacht niet te behandelen indien de Klacht niet aan het eerste of tweede lid van dit artikel voldoet, mits de Klager van de onvolkomenheid van de Klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de Klacht binnen vijftien werkdagen na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

- 4** **Interventie**
- 4.1 Zodra Equisto naar tevredenheid van de Klager aan diens Klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende Klacht.
- 4.2 Aan de Klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Equisto ervan uitgaat dat de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- 4.3 Indien de Klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn Klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.
- 5** **Ontvangstbevestiging**
- 5.1 Equisto bevestigt de ontvangst van de Klacht schriftelijk binnen vijftien werkdagen.
- 5.2 Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
- de afhandelingstermijn
 - de verdere procedure
 - de contactpersoon
 - de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
- 6** **Klachtencommissie**
- 6.1 De behandeling van de Klacht geschiedt door de Klachtencommissie; de Klachtencommissie beoordeelt de Klacht naar redelijkheid en billijkheid.
- 6.2 De Klachtencommissie bestaat uit drie Medewerkers, die geen van allen bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.
- 7** **Niet verplicht in behandeling nemen**
- 7.1 Equisto is niet verplicht de Klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
- waarover reeds eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 4, eerste en tweede lid;
 - die langer dan één jaar vóór indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 7.2 Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 30 werkdagen na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 8** **Toezending afschrift**
- 8.1 Aan degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de Klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

EQUISTO

COACHING

- 9 Hoorplicht**
- 9.1 Equisto stelt de Klager en degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- 9.2 Van het horen van de Klager kan worden afgezien indien de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 9.3 Van het horen wordt een verslag gemaakt; aan de Klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.
- 10 Termijn**
- 10.1 De afhandeling van de Klacht vindt in beginsel plaats binnen zes maanden. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de Klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel.
- 10.2 Equisto kan de afhandeling van de Klacht verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en aan degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft.
- 11 Afhandeling**
- 11.1 Equisto stelt de Klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
- 11.2 Tegen een besluit inzake de behandeling van een Klacht over een gedraging van Equisto kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
- 12 Overgangsbepalingen**
- 12.1 Een Klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.
- 12.2 Een Klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.
- 13 Rangorde**
- 13.1 De Overeenkomst en Algemene Voorwaarden van Equisto prevaleren boven dit Klachtenreglement. Eventuele gegrondverklaring van een Klacht doet niet af aan de in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsbeperking van Equisto.
- 14 Citeertitel, inwerkingtreding**
- 14.1 Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Equisto.
- 14.2 Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 september 2006.