

Klachtenreglement

1. Bent u ontevreden over de overeengekomen dienst, bespreekt u dat met Merel van Dorp en/of Aziz Akhath alvorens een klacht in te dienen. Mogelijk berust uw onvrede op een misverstand en lukt het door erover te praten om samen tot een bevredigende conclusie te komen.
2. Lukt het niet om er zo samen uit te komen, dan kunt u een klacht indienen volgens dit klachtenreglement.
3. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij Merel van Dorp en/of Aziz Akhath van Risiscoop Voorlichting & Advies. De klacht kan zowel betrekking hebben op geleverde diensten door Risiscoop Voorlichting & Advies als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Risiscoop Voorlichting & Advies werkzaamheden hebben verricht.
4. De klacht wordt schriftelijk (per mail of per post) ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
 - Naam en adres van klager
 - Dagtekening
 - Nauwkeurige omschrijving van de klacht
 - De periode waarin de klacht is ontstaan
5. De klager ontvangt van Risiscoop Voorlichting & Advies een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
6. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze langer dan een week voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
7. Risiscoop Voorlichting & Advies stelt de klager binnen vier weken schriftelijk op de hoogte indien de klacht niet in behandeling wordt genomen.
8. De behandeling van de klacht geschiedt in eerste instantie door Merel van Dorp en/of Aziz Akhath. Zij zullen de klacht bekijken en binnen vier weken schriftelijk reageren. Om dit proces zorgvuldig te kunnen doorlopen, geldt in de tussentijd radiostilte tussen klager en Risiscoop Voorlichting & Advies.
9. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
10. Wanneer de klager en Merel van Dorp en/of Aziz Akhath er niet naar tevredenheid uitkomen, wordt de klacht binnen maximaal twee weken na afhandeling doorgestuurd aan een onafhankelijke derde, te weten Mathijs Kompier. Niet tijdig melden, binnen genoemde twee weken na afhandeling van het indienen van de klacht, kan tot gevolg hebben dat klager rechten ter zake verliest.

12. Een klacht indienen kost geen geld, tenzij het oordeel van de onafhankelijke derde Mathijs Kompier wordt ingeroepen. U betaalt dan €50,- als tegemoetkoming in de kosten. Als u ook een schadevergoeding eist, is dit €100,-. Deze kosten moet u betalen, ongeacht of u al dan niet in het gelijk gesteld wordt. In uitzonderlijke gevallen kan de onafhankelijke derde de verplichting tot een bijdrage kwijtschelden. De onafhankelijke derde kan een schadevergoeding toekennen tot maximaal de cursusgelden van de door u gevolgde training, sessie of webinar verzorgd door Risiscoop Voorlichting & Advies.

13. Vormt de sessie, lezing, workshop of webinar onderdeel van een congres of bijeenkomst verzorgd door een derde partij (bijvoorbeeld een congresorganisatie of instelling), dan is kwijtschelding van het toegangstarief of cursusgeld niet terug te vorderen op Risiscoop Voorlichting en Advies, noch is Risiscoop Voorlichting & Advies verantwoordelijk voor klachten die optreden gedurende die (gehele of door Risiscoop Voorlichting & Advies verzorgde) bijeenkomst of dat congres. U dient zich voor de klachtenprocedure dan te wenden tot de klachtenprocedure van de organisator van het congres of de bijeenkomst waarvan de werkzaamheden van Risiscoop Voorlichting & Advies onderdeel vormde (bijvoorbeeld een congresorganisatie of instelling).

14. De inhoud van de klacht wordt door alle partijen vertrouwelijk behandeld en er wordt derhalve niet in het openbaar (zijnde live, in media en op sociale media) over gecommuniceerd.

15. Zowel de klager als de persoon op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

16. De klacht wordt door Mathijs Kompier binnen een periode van zes weken afgehandeld.

17. Het oordeel van Mathijs Kompier is bindend voor zowel de klager als voor Risiscoop Voorlichting & Advies.

18. Risiscoop Voorlichting & Advies stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

19. Risiscoop Voorlichting & Advies draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.



21. Risiscoop Voorlichting & Advies is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:
- De melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan uitvoerende werkzaamheden (sessie, webinar) in opdracht van en volgens overeenkomst met klager/opdrachtgever
 - Hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure
 - Dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - Door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.
22. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.
23. Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Risiscoop Voorlichting & Advies de schriftelijk (dus ook via e-mail) overeengekomen opdracht voor opdrachtgever heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid, verstrekken van informatie of anderszins vallen aldus buiten deze klachtenregeling.
24. Als de klager gedurende het proces aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting voor Risiscoop Voorlichting & Advies tot verdere afhandeling.
25. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht of de uitspraak onafhankelijke derde Mathijs Kompier, bent u vanzelfsprekend vrij om een juridische procedure te starten om tot een uitspraak van de burgerlijke rechter te komen. Kosten hiervoor dient u voor eigen rekening te nemen.

Amersfoort, Huizen, juli 2020