

Klachtenregeling

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten over de behandeling door Care Guide B.V. aan haar klanten.

1. Definities, begrippen

- **Aangeklaagde:** Care Guide B.V., of onderaannemer door Care Guide B.V. toegewezen, indien het een klacht betreft bij de uitvoering van de opdracht.
- **Behandelaar:** M.J. van Crooij, eigenaar van Care Guide B.V., verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van een klacht bij de uitvoering van de betreffende opdracht.
- **Klant:** Een persoon, t.a.v. wie Care Guide B.V. een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het uitvoeren van een opdracht. Opdrachtgever: Organisatie / instelling, die aan Care Guide B.V. een opdracht verstrekt tot het uitvoeren van een traject voor een klant.
- **Klacht:** Elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een aangeklaagde of een derde, voor wiens handelen of nalaten de aangeklaagde verantwoordelijk is, tegen een klant bij de uitvoering van een opdracht, waarover de klager opheldering wenst.
- **Klager:** Een klant, opdrachtgever van Care Guide B.V. of werkgever van een klant, dan wel een door de klant gemachtigde die namens hem of haar een klacht indient, dan wel de (voor zover van toepassing) wettelijke vertegenwoordiger van een klant of familielid of partner van de klant.
- **Opdracht:** Een door Care Guide B.V. in opdracht van opdrachtgever of klant uit te voeren opdracht inzake persoonlijke-coaching/-begeleiding.
- **Care Guide B.V.:** Een Besloten Vennootschap, gevestigd aan de Weegbree 12, 5913 DD Venlo.

2. Doelstelling en uitgangspunten klachtenprocedure

Klanten worden mondeling in kennis gesteld van het Klachtenreglement dat gepubliceerd is op de website www.care-guide.nl op het moment dat het traject start. Indien gewenst wordt de klant een exemplaar overhandigd. Klanten en/of derden worden geïnformeerd zodra er sprake is van een overeenkomst bij Care Guide B.V. De doelstelling van de klachtenprocedure is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokkenen partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover Care Guide B.V. verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- het besteden van aandacht aan de klager;
- het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het oplossen van de gevolgen daarvan, voor zover Care Guide B.V. daarvoor verantwoordelijk is, uitzonderend onder hoofdstuk 7 van dit klachtenreglement;
- Voor zover van toepassing, het doen van aanbevelingen ten aanzien van te nemen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

3. Indienen en registratie klacht

Een klager kan een klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen bij Care Guide B.V. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, zal Care Guide B.V. de klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de klacht. Care Guide B.V. draagt zorg voor registratie van de klacht en stuurt de klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Daarin is een korte omschrijving van de gebeurtenissen opgenomen die hebben geleid tot het indienen van een klacht, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

4. Behandeling klacht

Na registratie van de klacht conform het bepaalde in hoofdstuk 3, zal ten eerste getracht worden om met beide partijen tot een gesprek te komen om de klacht af te handelen. De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon, die niet bij de gedraging en /of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Deze persoon is een erkend Mediator. (Verdonk Legal & Mediation, mr. S.P.A. (Stefan) Verdonk, Kerkhofstraat 21, 5554 HG Valkenswaard. T: +31 (0)6 – 43 09 13 95 E: info@verdonklegal.nl ,l: www.verdonklegal.nl). Indien dit niet lukt, kunnen beide partijen het advies van deskundigen inwinnen, noodzakelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. Zowel de klager als de aangeklaagde hebben gedurende de klachtenprocedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

5. Afhandeling van de klacht

Na bestudering van alle relevante informatie en de stukken, het gesprek en het inwinnen van mogelijk deskundig advies, stelt Care Guide B.V. een schriftelijke reactie op voor de klacht, die binnen 4 weken na de klacht aan de klager wordt toegezonden. In de reactie op de klacht, zoals bedoeld in het voorgaande, wordt het volgende opgenomen:

1. de omschrijving van de klacht;
2. de weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht;
3. het oordeel betreffende de klacht, inhoudende de gegrond of ongegrond bevinding van de klacht;
4. indien de klacht gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om de gevolgen van het handelen of nalaten van de aangeklaagde wegens de klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en /of zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde klacht in de toekomst zal worden ingediend.

Care Guide B.V. handelt de klacht binnen 28 werkdagen na ontvangst van de klacht af.

6. Recht op bijstand / vertegenwoordiging

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de klager als de aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden (zulks op kosten van de klager, respectievelijk de aangeklaagde).

7. Geen behandeling klacht, beëindiging klachtenregeling

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- reeds meer dan 6 weken is verstreken tussen het moment van het handelen of nalaten van een aangeklaagde, waarop de klacht betrekking heeft, en het moment van het indienen van de klacht;
- deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
- het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt;
- ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel ene strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt;
- de klager naar het oordeel van de behandelaar onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht.

In geval de klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande 5 punten niet in behandeling wordt genomen, zal Care Guide B.V. klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis stellen.

Mocht klager van mening zijn dat een klacht niet naar behoren is afgehandeld dan kan hij escaleren naar opdrachtgever.

In alle andere gevallen dan genoemd in hoofdstuk 7, punt 1 tot en met 5, eindigt deze klachtenprocedure door verzending van het antwoord op de klacht, zoals bedoeld in hoofdstuk 5, punt 1 tot en met 4, aan de klager, dit binnen 4 weken.

8. Slotbepalingen

Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde zullen door Care Guide B.V. zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, conform de geldende privacywetgeving.

De klachtenregeling is via www.care-guide.nl of bij de verantwoordelijke van Care Guide B.V. opvraagbaar.

Dit klachtenreglement treedt in werking op d.d. 16-12-2020.