

Klachten- en geschillenregeling Speelpleziermethodiek

Speelpleziermethodiek stelt haar trajecten en producten met grote zorg samen. Voor het geval u desondanks niet tevreden bent over onze producten of trainingen, geldt deze klachtenregeling. Door het aangaan van een rechtsverhouding met Speelpleziermethodiek verbindt u zich aan deze regeling.

Bespreken

1. Bespreek uw klacht zo snel mogelijk met Speelpleziermethodiek. Onze contactgegevens vindt u op onze website www.speelpleziermethodiek.nl en in onze offerte.

Gesprek

2. Binnen 14 werkdagen na ontvangst van uw bericht wordt een datum voor een gesprek met u afgesproken en zoekt Speelpleziermethodiek in goed overleg samen met u naar een oplossing. U ontvangt een schriftelijke weergave van het gesprek.

Klachten- en geschillencommissie

3. Mocht u ontevreden zijn over de reactie van Speelpleziermethodiek, dan kunt u zich wenden tot de Klachten- en Geschillencommissie Speelpleziermethodiek. Contactpersoon: mr. dr. J.J. Groen - Heerlen
emailadres: jjgroen@ziggo.nl

Samenstelling commissie

4. De Klachten- en Geschillencommissie Speelpleziermethodiek bestaat uit een door Speelpleziermethodiek aangestelde en op generlei wijze met Speelpleziermethodiek verbonden, vaste voorzitter die, indien door u verlangd, voor de duur van de behandeling van de klacht twee externe leden aanstelt. Speelpleziermethodiek kan de voorzitter niet ontslaan of schorsen.

Bepaling behandeling klacht of geschil

5. De voorzitter bepaalt de wijze van behandeling van uw klacht of geschil, met inachtneming van het hierna omschrevene. Waar hierna over "klacht" gesproken wordt, is daaronder tevens begrepen "geschil".

Termijn melden klacht bij de commissie

6. Meldt uw klacht uiterlijk 30 werkdagen na de datum waarop het onder 2. bedoelde gesprek heeft plaatsgevonden. Later ontvangen klachten worden niet in behandeling genomen.

Ontvangstbevestiging

7. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht omgaand en behandelt deze vertrouwelijk.

Hoor en wederhoor

8. De commissie past mondeling of schriftelijk (waaronder begrepen e-mail) hoor en wederhoor toe.

Inkadering omvang klacht

9. Uitgangspunt voor de beoordeling van uw klacht door de commissie is de inhoud van de tussen u en Speelpleziermethodiek gesloten overeenkomst, waaronder begrepen algemene voorwaarden en nadere afspraken over de invulling en uitvoering daarvan.

Uitspraak commissie

10. Binnen 30 werkdagen na de datum waarop de commissie u en Speelpleziermethodiek heeft gehoord, ontvangt u een schriftelijk uw klacht beoordelende uitspraak van deze commissie.

Verbindendheid uitspraak

11. De uitspraak van de commissie is voor beide partijen bindend.

Gegroundverklaring klacht

12. Als de commissie uw klacht geground verklaart en aan Speelpleziermethodiek correctie of een maatregel adviseert, wordt de uitspraak binnen 30 werkdagen na de dag van uitspraak dienovereenkomstig door Speelpleziermethodiek afgehandeld, tenzij de commissie Speelpleziermethodiek een andere termijn adviseert.

Registratie klachten

13. Speelpleziermethodiek houdt schriftelijk registratie van ontvangen klachten en de wijze van afhandeling. De op klachten en wijze van afhandeling betrekking hebbende (digitale) bescheiden worden twee jaar bewaard.

Zittingstermijn

14. De benoeming van de voorzitter van de commissie geldt voor vier jaren vanaf de datum van aanvaarding. Deze termijn kan twee maal met vier jaren worden verlengd. De twee overige commissieleden worden, indien gewenst, per klacht voor de duur van de behandeling van de klacht aangesteld.

Discretionaire bevoegdheid voorzitter commissie

15. Bij uitsluiting van ieder ander komt de voorzitter van de commissie de bevoegdheid toe te bepalen hoe en op welke wijze klachten en geschillen worden behandeld, waarbij de regeling van de verzoekschriftprocedure van het wetboek van Burgerlijke rechtsvordering tot leidraad dient.

Vergoedingen commissie

16. De voorzitter en leden van de commissie ontvangen voor rekening van Speelpleziermethodiek vacatiegeld en vergoeding van reis- en communicatiekosten.

Ontstentenis voorzitter

17. Bij ontstentenis van de voorzitter van de commissie kan de meest belanghebbende partij de kantonrechter van de Rechtbank Limburg - locatie Maastricht - om aanstelling van een voorzitter verzoeken. Deze procedure schorst alle voormelde termijnen totdat de kantonrechter heeft beslist.

Ontslag voorzitter

18. Ingeval een van onherstelbare breuk in de vertrouwensband tussen Speelpleziermethodiek en de voorzitter kan Speelpleziermethodiek ten laatste de kantonrechter van de Rechtbank Limburg - locatie Maastricht - verzoeken de voorzitter uit deze functie te ontslaan.

Ontslag leden commissie

19. Indien een lid van de commissie, na daartoe door de voorzitter te zijn aangemaand, niet of ten dele de verplichtingen uit hoofde van het lidmaatschap van de commissie nakomt, is de voorzitter bevoegd dit lid zonder opzegtermijn uit het lidmaatschap van de commissie te ontslaan.

Contact commissie

20. Op de website van Speelpleziermethodiek wordt vermeld wie voorzitter van de commissie is en op welke wijze de voorzitter te bereiken is.

Toepasselijk recht

21. Op de rechtsverhoudingen als bedoeld in dit reglement is bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing en geldt als locatie van uitvoering de gemeente Heerlen.

Vastgesteld te Heerlen op 15 augustus 2016