

Klachtenregeling Minddrift

Minddrift staat voor integriteit en kwaliteit en streeft voortdurend naar tevredenheid van haar klanten. Mocht u een klacht hebben, dan zal deze serieus en vertrouwelijk behandeld worden. Het is de intentie om met de indiener van de klacht in dialoog te gaan en zomogelijk een passende oplossing te zoeken.

Artikel 1 - begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens Minddrift of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.

klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

klachtenfunctionaris: Miep van der Drift, eigenaar van het bedrijf danwel een namens haar aan te stellen derde;

Artikel 2 - toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Minddrift en de cliënt.
2. Iedere medewerker van Minddrift draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Artikel 3 - doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 - informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. Minddrift wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Minddrift een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Minddrift heeft in de overeenkomst van opdracht en de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de VMBN (Vereniging voor Mindfulness Based trainers Nederland).

Artikel 5 - interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt Minddrift benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
4. De klachtenfunctionaris streeft er naar de klacht binnen vier weken na ontvangst af te wikkelen of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Artikel 6 - geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding jegens derden in acht. De geheimhouding strekt er echter niet toe dat partijen – mocht de klacht niet kunnen worden opgelost door de klachtenfunctionaris – beperkt worden in hun klacht, eis of verweer bij eerdergenoemde onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 - verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 - klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.