

Klachtenregeling

De Bewustzijnsfabriek, *hierna te noemen* DBF, is, behalve in het geval dat er sprake is van opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor enige schade die -opdrachtgevers, deelnemers, coachees of een derde-, *hierna te noemen* Opdrachtgever, mocht lijden ten gevolge van de dienstverlening van DBF of van door DBF voor de opdracht ingehuurde derden.

De totale aansprakelijkheid zal per gebeurtenis nooit meer bedragen dan het bedrag dat de Opdrachtgever voor de uitvoering van de overeenkomst aan DBF verschuldigd is. Aansprakelijkheid voor iedere vorm van gevolgschade, waaronder gederfde winsten of bedrijfsschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.

De Opdrachtgever dient eventuele schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 21 dagen na het ontstaan, of het bekend worden daarvan, schriftelijk bij DBF te melden. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking. In ieder geval verjaren alle rechtsvorderingen jegens DBF na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de relevante verplichting uit de overeenkomst opeisbaar werd c.q. de schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond.

De Opdrachtgever vrijwaart DBF, door DBF ingehuurde derden en de voor DBF eventueel werkzame personen voor iedere aansprakelijkheid jegens derden in verband met het gebruik van door de Opdrachtgever aan DBF verstrekte informatie of materialen.

Eventuele klachten over de wijze van dienstverlening door DBF moeten worden ingediend binnen 8 dagen na de dag waarop de klacht is ontstaan of ontdekt, bij gebreke waarvan een eventuele klacht niet meer in behandeling behoeft te worden genomen door DBF en de Opdrachtgever geacht wordt de uitvoering van de overeenkomst door DBF te hebben goedgekeurd.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld en schriftelijk bevestigd door DBF binnen 8 dagen na ontvangst aan de Opdrachtgever (klager).

De klacht (met bijbehorende stukken) wordt bewaard gedurende 2 jaar, waarna deze vernietigd wordt.

Binnen 14 dagen wordt de klacht behandeld en wordt aan de Opdrachtgever een reactie gegeven door DBF. Indien een klacht gegrond is, zal DBF de werkzaamheden alsnog verrichten of herstellen of de Opdrachtgever tegemoet komen, tenzij dit voor de Opdrachtgever inmiddels aantoonbaar zinloos is geworden. Dit dient dan door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

Indien de Opdrachtgever en DBF het niet eens worden over de afhandeling van de klacht of voorgestelde oplossing, zal de klacht door externe bemiddelaars worden beoordeeld. Het oordeel van de bemiddelaars is bindend voor de partijen.

Klachtenprocedure in geval van geschillen

In geval van geschillen die voortkomen uit de overeenkomst of daaruit voortbouwende overeenkomsten zullen partijen proberen eerst in onderling overleg tot een vergelijk te komen. Als dit niet mogelijk is dan leggen partijen hun geschil voor bij een onafhankelijke derde: een onafhankelijke beroepsinstantie. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor DBF bindend;

eventuele consequenties worden door DBF snel afgehandeld. In laatste instantie blijft een rechtsgang altijd openstaan voor betrokken partijen.

Op elke opdracht tussen DBF en Opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing. Ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of wanneer opdrachtgever in het buitenland woont of is gevestigd.

Onafhankelijke beroepsinstantie

Als Opdrachtgever het niet eens is met de afhandeling van de klacht of geschil, heeft Opdrachtgever een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde; Erisietsmisgegaan.

Opdrachtgever kan hier aangeven wat het probleem is. Opdrachtgever maakt daarbij gebruik van het formulier: melden onvrede op de website erisietsmisgegaan.nl. Indien nodig kan de helpdesk van erisietsmisgegaan.nl daarbij ondersteuning bieden. De helpdesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar op telefoonnummer: 035-2031585.

Na invullen van het online formulier nemen zij telefonisch contact op om de melding te bespreken. Daarna heeft opdrachtgever de volgende mogelijkheden:

- a. zelf verder gaan met de informatie en tips die Opdrachtgever heeft gekregen;
- b. een klacht indienen bij de zorgverlener.

Klachtenbehandeling

1. Een klacht moet op een zodanig moment worden ingediend dat de gegrondheid ervan nog redelijkerwijs kan worden beoordeeld.
2. Als bij de zorg waar de klacht betrekking op heeft ook andere zorgverleners zijn betrokken, en de zorgvrager heeft laten weten dat hij ook over (een van) de andere betrokken zorgverlener(s) een klacht heeft ingediend, of als onduidelijk is op welke zorgverlener in dat geval de klacht is gericht, zal een klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl in overleg treden met de klachtenfunctionaris(sen) van de andere zorgverlener(s) om te bekijken of en hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen.
3. De zorgvrager kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionarissen van Erisietsmisgegaan.nl zijn getraind en ervaren in communicatie, coaching en advies en zijn op geen enkele manier verbonden aan de zorgverlener. Bij de selectie van functionarissen wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij het beroepsprofiel van de klachtenfunctionaris zoals de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg dat heeft opgesteld.
4. Als de zorgvrager zich kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de zorgverlener gezonden.
5. De zorgverlener reageert zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken gemotiveerd op de klacht vanuit zijn of haar visie. Daarbij zal de zorgverlener in ieder geval ingaan op de door de zorgvrager voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.
6. De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld. Deze termijn kan gemotiveerd met vier weken worden verlengd.

7. Als de zorgvrager en zorgverlener het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van de zorgverlener en de door beiden aanvaarde oplossing in een digitaal dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten. Het dossier wordt gedurende 2 jaar bewaard en daarna vernietigd. Indien nodig kan het dossier op verzoek van betrokkenen geopend worden.

Bemiddeling

8. Als de behandeling van de klacht niet heeft geleid tot een voor zorgvrager en zorgverlener aanvaardbare oplossing, kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden onder begeleiding van een bemiddelaar van erisietsmisgegaan.nl. Beide betrokkenen moeten instemmen met het organiseren van dit bemiddelingsgesprek.

9. De bemiddelaar werkt vanuit een neutrale onafhankelijke positie en heeft geen belang bij de uitkomst van het gesprek.

10. Als een van beide betrokkenen niet wil meewerken aan een bemiddelingsgesprek dan kan dit niet plaatsvinden en kan de zorgvrager besluiten de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie van erisietsmisgegaan.nl.

11. Het bemiddelingsgesprek vindt bij voorkeur plaats via een online verbinding. Mocht dit niet mogelijk zijn dan organiseert de bemiddelaar het gesprek op een locatie die voor beide betrokkenen goed bereikbaar is en waarbij rekening wordt gehouden met eventuele beperkingen van de zorgvrager.

12. De bemiddelaar bepaalt na overleg met betrokkenen een datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden.

13. De bemiddelaar zal binnen zes weken na het (eerste) online of mondelinge gesprek de begeleiding afronden. Indien dit niet mogelijk is worden de betrokkenen hierover gemotiveerd geïnformeerd. Zodra betrokkenen het eens zijn over een oplossing van het probleem, voegt de bemiddelaar de door beiden aanvaarde oplossing toe aan het dossier en wordt het dossier gesloten.

Geschillencommissie

14. Als de behandeling van uw klacht en/of bemiddeling niet tot een voor u goede oplossing heeft geleid of als u geen bemiddeling wenst dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl.

15. De geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee onafhankelijke leden: één of meer leden die worden geacht het perspectief van zorgvrager te kunnen vertegenwoordigen en één of meer leden die het perspectief van de zorgverlener kunnen vertegenwoordigen. De geschillencommissie wordt bij de behandeling van een klacht bijgestaan door een secretaris. De leden en de secretaris zijn onafhankelijk van de partijen die bij de klacht betrokken zijn.

16. De cliënt kan het geschil in dat geval binnen één jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de bij ons aangesloten Geschillencommissie.

De geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl is erkend door het CIBG onder registratienummer CIBG / EGi 27349.2.