

## **Klachtenregeling Schematherapie Congres**

Register Schematherapie hecht eraan tevreden congresbezoekers te hebben en te houden. Daarom stellen zij het zeer op prijs als u uw ervaringen als cursist of congresganger met ons wilt delen. Meld ons dus graag wanneer u tevreden bent, of als u ideeën heeft die kunnen bijdragen aan de verbetering van het congresprogramma.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over onze producten of diensten, laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten.

Dit kan in de eerste plaats in een goed gesprek. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen met de congrescommissie voor (telefonisch) overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

U kunt ons bereiken via:  
Register Schematherapie  
Leidseplein 5  
1017 PR Amsterdam  
e: [info@schematherapie.nl](mailto:info@schematherapie.nl)

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen. U heeft twaalf maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze twaalf maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

Binnen één werkweek ontvangt u een bevestiging en hoort u wie er met de klacht aan het werk gaat. Vanzelfsprekend zullen alle klachten vertrouwelijk worden behandeld.

De betrokkenen spannen zich in de klacht op te lossen. Klager ontvangt binnen 3 weken bericht over de voorgestelde oplossing. Wanneer voor de klacht geen bevredigende oplossing is gevonden wordt de klacht ter kennis gebracht van de voorzitter van Register Schematherapie. Deze informeert zich bij alle betrokkenen (hoor en wederhoor) en doet een uitspraak.

Deze procedure neemt doorgaans maximaal 4 werkweken in beslag. Binnen die tijd ontvangt klager bericht. Wanneer geen bevredigende oplossing wordt gevonden treedt de geschillenregeling in werking, die hieronder beschreven wordt.

Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd voor de duur van 5 jaar.

## **Geschillenregeling**

Alle geschillen, welke mochten ontstaan inzake congressen, zullen, in geval dat partijen in gezamenlijk overleg geen oplossing kunnen vinden, worden voorgelegd aan een commissie die hierover bindend adviseert (Commissie van Bindend Advies).

Deze commissie zal bestaan uit drie leden. Te weten de deelnemer, Register Schematherapie, en als onafhankelijk lid dhr. mr. R. Hampsink (advocaat bij Sprengers Advocaten te Utrecht). Het laatst genoemde lid zal als voorzitter van de commissie fungeren.

De Commissie van Bindend Advies neemt beslissingen in hoogste ressort en zal beslissen naar rechtvaardigheid met inachtneming van redelijkheid en billijkheid, zonder daarbij gebonden te zijn aan strikte regels van de wet omtrent procesorde en zal eveneens uitspraak doen omtrent de verdeling van de kosten over de partijen, waarbij de commissie ook kan beslissen deze geheel ten laste van een der partijen te brengen. De commissie zal schriftelijk uitspraak doen, zo mogelijk binnen drie maanden, nadat zij haar benoeming heeft aanvaard.

Een geschil is aanwezig, indien een der partijen schriftelijk aan de andere partij te kennen geeft, dat dit het geval is.

*Versie november 2017*