

## Begripsbepalingen

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een schriftelijke en/of digitale uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. Klager: opdrachtgever
- c. Aangeklaagde: PONTE psychologisch adviesbureau of een uitvoerder namens PONTE psychologisch adviesbureau, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. Opdrachtnemer: PONTE psychologisch adviesbureau, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Rotterdam onder nummer 89435214, gevestigd en kantoorhoudende Nieuwemeer 101, 3068 KJ te Rotterdam.
- e. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met PONTE psychologisch adviesbureau een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. Klachtencommissie: twee ter zake deskundigen van buiten PONTE psychologisch adviesbureau en de secretaris.

## Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Maurice van Aanholt (secretaris)

Martin Ponte

Petronella Pietersman

## Indienen en behandelen van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk of per email aan de klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden ter attentie van Secretaris Klachtencommissie van PONTE psychologisch adviesbureau. E- mail adres: [maurice@vanaanholtbelastingadvies.nl](mailto:maurice@vanaanholtbelastingadvies.nl).
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk of per mail aan de klager bevestigd door de secretaris.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk of per mail mededeling aan PONTE psychologisch adviesbureau en de uitvoerder van PONTE psychologisch adviesbureau op wie de klacht betrekking heeft.
4. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
5. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.

6. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
7. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
9. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden overgegaan.
10. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer een verzoek tot wederhoor door de klager niet wordt beantwoord binnen tien dagen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
11. In geval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
12. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor PONTE psychologisch adviesbureau bindend.
13. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
14. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
15. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.
16. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 15 november 2017.
17. Deze klachtenprocedure is aangepast op 6 januari 2025.