

## Klachtenregeling SoNeStra inzake projecten, trainingen en cursussen

**SoNeStra** hecht grote waarde aan een optimale samenwerkingsrelatie met haar opdrachtgevers. Wat wij beloven komen wij na, wat wordt afgesproken leveren wij.

De opdrachten die **SoNeStra** aanneemt worden door **SoNeStra** vooraf beoordeeld op haalbaarheid (in tijd en geld) en voor de uitvoering op professionele mogelijkheden van de opdrachtnemer c.q. uitvoerder.

Wanneer is te voorzien dat de uitvoering van een opdracht om de een of andere reden gaat afwijken van de overeenkomst wordt dit door **SoNeStra** direct met de opdrachtgever besproken en wordt getracht samen tot een oplossing te komen.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Mocht u desondanks een klacht willen indienen over de dienstverlening van **SoNeStra** dan hanteren wij onderstaande klachtenprocedure;

1. De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van de eigenaren van **SoNeStra**, mevrouw Drs. M.C. Portengen MLD en mevrouw R.Moonen.

2. Maak uw klacht schriftelijk (per brief of per mail) kenbaar bij;

### **SoNeStra**

t.a.v. Drs. M.C. Portengen MLD en/of mevrouw R. Moonen

Strandvlietlaan 4

1191 CH Ouderkerk aan de Amstel

Email: [info@sonestra.nl](mailto:info@sonestra.nl)

3. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

4. Binnen 10 dagen neemt SoNeStra contact met u op met een voorstel om tot een oplossing te komen. Indien er een langere termijn dan 10 dagen nodig mocht zijn om met een voorstel tot een oplossing te komen dan zult u hierover binnen de termijn van 10 dagen worden geïnformeerd met een toelichting waarom de verlengde termijn noodzakelijk is en een indicatie binnen welke termijn u een reactie mag verwachten.

5. Indien de behandeling van uw klacht door SoNeStra niet leidt tot een acceptabele oplossing kunt u zich schriftelijk (per brief of per mail) wenden tot de klachtencommissie van SoNeStra. De klachtencommissie van SoNeStra bestaat uit onafhankelijke leden, die niet werkzaam zijn voor **SoNeStra**, te weten; Conrad Winkelmolen (voorzitter), Mieke Schouten (lid) en Emmy Doornbos (secretaris).

De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

6. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

7. De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. De klachtencommissie is bevoegd tot:

- het inwinnen van informatie, welke noodzakelijk is voor de behandeling van klachten;
- het raadplegen en inzien van documenten en dossiers;
- het bij de klager vragen om schriftelijke toestemming om zijn/haar gegevens in te zien en voor zover relevant voor de klacht - deze over te nemen in het uit te brengen rapport;
- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.

8. De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling indien deze niet eerst intern zijn behandeld overeenkomstig punt 4 van deze klachtenregeling.
9. In geen geval kan de klachtencommissie oordelen over en/of zich uitlaten over een financiële vergoeding.
10. De klachtencommissie komt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft de vorm van een bindend advies aan de eigenaren van **SoNeStra**, mevrouw M.C. Portengen en/of mevrouw R. Moonen en eventuele consequenties dienen binnen 14 dagen te worden afgehandeld.
11. Verlenging van deze termijn is mogelijk met maximaal 4 weken en wordt schriftelijk aan de klager gemeld.
13. Het oordeel, in de vorm van een advies, wordt schriftelijk aan de eigenaren van **SoNeStra**, mevrouw M.C. Portengen en/of mevrouw R. Moonen verzonden.
14. Mevrouw M.C. Portengen en/of mevrouw R. Moonen zullen uiterlijk 2 weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een reactie op dit oordeel schriftelijk bekend maken aan de voorzitter van de klachtencommissie en aan de klager.
15. Klachtgegevens worden tot maximaal 2 jaar na afsluiting van de klachtafhandeling, bewaard. Daarbij wordt opgemerkt dat die termijn geldt vanaf de datum van afsluiting van de klachtenprocedure.

Slotbepaling: Voor een klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Reis- en verblijfkosten, alsmede kosten verbonden aan het inschakelen van (juridische) hulp van derden, komen voor rekening van de klager.

Wijzigingen van dit reglement worden bekendgemaakt op de website van **SoNeStra**. Dit reglement is vastgesteld op 25 augustus 2017 en treedt per direct in werking. De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle klanten en betrokken partijen beschikbaar is.

Ouderkerk aan de Amstel  
Drs. M.C. Portengen MLD  
R. Moonen  
Directeuren/eigenaren **SoNeStra B.V.**