



## Klachten- en geschillenregeling De Speelkracht

De Speelkracht stelt haar diensten en trajecten met grote zorg samen. Voor het geval u desondanks niet tevreden bent over onze diensten en trajecten, geldt deze klachtenregeling. Door het aangaan van een rechtsverhouding met De Speelkracht verbindt u zich aan deze regeling.

### 1. Bespreken

Bespreek uw klacht zo snel mogelijk met De Speelkracht. Onze contactgegevens vindt u op onze website [info@despeelkracht.nl](mailto:info@despeelkracht.nl) en in onze offerte.

### 2. Gesprek

Binnen 14 werkdagen na ontvangst van uw bericht wordt een datum voor een gesprek met u afgesproken en zoekt De Speelkracht in goed overleg samen met u naar een oplossing. U ontvangt een schriftelijke weergave van het gesprek.

### 3. Klachten- en geschillencommissie

Mocht u ontevreden zijn over de reactie van De Speelkracht, dan kunt u zich wenden tot de Klachten- en Geschillencommissie De Speelkracht.

Contactpersoon: P.I. Winter-Rijkse Msc, Rotterdam

emailadres: [winter\\_phebe@hotmail.com](mailto:winter_phebe@hotmail.com)

### 4. Samenstelling commissie

De Klachten- en Geschillencommissie Speelpleziermethodiek bestaat uit een door De Speelkracht aangestelde en op generlei wijze met De Speelkracht verbonden, vaste voorzitter die, indien door u verlangd, voor de duur van de behandeling van de klacht twee externe leden aanstelt. De Speelkracht kan de voorzitter niet ontslaan of schorsen.

### 5. Bepaling behandeling klacht of geschil

De voorzitter bepaalt de wijze van behandeling van uw klacht of geschil, met inachtneming van het hierna omschrevene. Waar hierna over "klacht" gesproken wordt, is daaronder tevens begrepen "geschil".

### 6. Termijn melden klacht bij de commissie

Meldt uw klacht uiterlijk 30 werkdagen na de datum waarop het onder 2. bedoelde gesprek heeft plaatsgevonden. Later ontvangen klachten worden niet in behandeling genomen.

### 7. Ontvangstbevestiging

De commissie bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht en behandelt deze vertrouwelijk.

### 8. Hoor en wederhoor

De commissie past mondeling of schriftelijk (waaronder begrepen e-mail) hoor en wederhoor toe.

### 9. Inkadering omvang klacht

Uitgangspunt voor de beoordeling van uw klacht door de commissie is de inhoud van de tussen u en De Speelkracht gesloten overeenkomst, waaronder begrepen algemene voorwaarden en nadere afspraken over de invulling en uitvoering daarvan.

### 10. Uitspraak commissie

Binnen 30 werkdagen na de datum waarop de commissie u en De Speelkracht heeft gehoord, ontvangt u een schriftelijk uw klacht beoordelende uitspraak van deze commissie.

#### 11. Verbindendheid uitspraak

De uitspraak van de commissie is voor beide partijen bindend.

#### 12. Gegroundverklaring klacht

Als de commissie uw klacht gegrond verklaart en aan De Speelkracht correctie of een maatregel adviseert, wordt de uitspraak binnen 30 werkdagen na de dag van uitspraak dienovereenkomstig door De Speelkracht afgehandeld, tenzij de commissie De Speelkracht een andere termijn adviseert.

#### 13. Registratie klachten

De Speelkracht houdt schriftelijk registratie van ontvangen klachten en de wijze van afhandeling. De op klachten en wijze van afhandeling betrekking hebbende (digitale) bescheiden worden twee jaar bewaard.

#### 14. Zittingstermijn

De benoeming van de voorzitter van de commissie geldt voor vier jaren vanaf de datum van aanvaarding. Deze termijn kan twee maal met vier jaren worden verlengd. De twee overige commissieleden worden, indien gewenst, per klacht voor de duur van de behandeling van de klacht aangesteld.

#### 15. Discretionaire bevoegdheid voorzitter commissie

Bij uitsluiting van ieder ander komt de voorzitter van de commissie de bevoegdheid toe te bepalen hoe en op welke wijze klachten en geschillen worden behandeld, waarbij de regeling van de verzoekschriftprocedure van het wetboek van Burgerlijke rechtsvordering tot leidraad dient.

#### 16. Ontstentenis voorzitter

Bij ontstentenis van de voorzitter van de commissie kan de meest belanghebbende partij de kantonrechter van de Rechtbank Rotterdam om aanstelling van een voorzitter verzoeken. Deze procedure schorst alle voormelde termijnen totdat de kantonrechter heeft beslist.

#### 17. Ontslag voorzitter

In geval een van onherstelbare breuk in de vertrouwensband tussen De Speelkracht en de voorzitter kan De Speelkracht ten laatste de kantonrechter van de Rechtbank Rotterdam verzoeken de voorzitter uit deze functie te ontslaan.

#### 18. Ontslag leden commissie

Indien een lid van de commissie, na daartoe door de voorzitter te zijn aangemaand, niet of ten dele de verplichtingen uit hoofde van het lidmaatschap van de commissie nakomt, is de voorzitter bevoegd dit lid zonder opzegtermijn uit het lidmaatschap van de commissie te ontslaan.

#### 19. Contact commissie

Op de website van De Speelkracht wordt vermeld wie voorzitter van de commissie is en op welke wijze de voorzitter te bereiken is.

#### 20. Toepasselijk recht

Op de rechtsverhoudingen als bedoeld in dit reglement is bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing en geldt als locatie van uitvoering de gemeente Rotterdam. Vastgesteld te Rotterdam, 1 februari 2023