

Klachtenreglement

In het kader van de opdrachten en cursussen die Blijst ten behoeve van diverse opdrachtgevers en deelnemers uitvoert, waarbij persoonsgegevens van derden door de opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van het project aan Blijst ter beschikking worden gesteld, houdt Blijst zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten:

- Een klacht met betrekking tot uitlaten en / of gedragingen van medewerkers van Blijst dan wel door Blijst ingehuurde derden kan schriftelijk of per mail worden gericht aan de directie van Blijst.
- Na melding van de klacht onderzoekt de directie van Blijst de gebeurtenis en neemt contact op met de persoon of instantie die de klacht heeft ingediend. Blijst zoekt in het contact naar een oplossing voor alle partijen. Hierna zal er een schriftelijke reactie worden verstuurd. In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, zal de genoemde bevestiging niet worden verstrekt.
- Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van vier weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden. Als blijkt dat er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, dan wordt de opdrachtgever of deelnemer hiervan binnen twee weken schriftelijk op de hoogte gesteld. In deze schriftelijke bevestiging zal worden toegelicht waarom er een langere tijd nodig is en zal hierin worden vermeld hoeveel langer er nog nodig zal zijn. Dit zal altijd weer binnen een termijn van vier weken zijn.
- Blijst zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking van die opdrachtgever worden gesteld.
- De directie van Blijst behoudt zich het recht voor om zichzelf bij de afhandeling van klachten te vervangen door een onafhankelijke derde partij. Dit is de VMBN. De VMBN is de beroepsvereniging voor specialisten op het gebied van Mindfulness-based Programs. De VMBN biedt de klant en Blijst de mogelijkheid om het geschil op te lossen, het oordeel van de VMBN is voor Blijst bindend. En eventuele consequenties worden snel afgehandeld. Het postadres voor het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie van de VMBN is:
Ambtelijk secretaris Klachtencommissie VMBN Kievit 12 3941 NL Doorn
- Een klacht zal ten alle tijden vertrouwelijk worden behandeld. De klacht en de bijbehorende afhandeling wordt geregistreerd en voor een duur van een jaar bewaard.