

Klachtenregeling congressen
Stichting Wetenschapsbevordering Klinisch psycholoog en Klinisch neuropsycholoog (Stichting WKK)

De Stichting WKK hecht eraan tevreden congresbezoekers te hebben en te houden. Daarom stelt zij het zeer op prijs als u uw ervaringen als 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:
Congrescommissie Stichting WKK
p/a Congress Care
Europalaan 16
52332 BC 's Hertogenbosch
e. registrations@congresscare.com

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 schriftelijke bevestiging. Vanzelfsprekend zullen alle klachten vertrouwelijk worden behandeld.

De congrescommissie van de stichting WKK spant zich in de klacht op te lossen. U ontvangt als klager binnen 3 weken bericht over de voorgestelde oplossing. Wanneer voor de klacht naar uw idee geen bevredigende oplossing is gevonden, wordt de klacht ter kennis gebracht van de voorzitter van Stichting WKK. Deze doet onderzoek bij alle betrokkenen (hoor en wederhoor), doet binnen vier weken een uitspraak en informeert daarover alle betrokkenen.

Wanneer geen bevredigende oplossing wordt gevonden treedt de geschillenregeling in werking, die hieronder beschreven wordt.

Klachten en de wijze van afhandeling worden vastgelegd en bewaard 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 twee afgevaardigden van de Stichting WKK en als onafhankelijk lid een nader te bepalen jurist. 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 één der partijen te brengen. De commissie zal schriftelijk uitspraak doen, zo mogelijk binnen drie maanden, nadat zij haar benoeming heeft aanvaard.

Eventuele consequenties zullen voortvarend door de Stichting WKK afgehandeld worden. Een geschil is aanwezig, indien een der partijen schriftelijk aan de andere partij te kennen geeft, dat dit het geval is.

Versie december 2023