

## **Klachtenprocedure Instituut voor toegepaste neurowetenschappen (ITON)**

Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over ( een bepaald aspect van) onze dienstverlening. U heeft in dat geval de mogelijkheid een klacht in te dienen volgens onderstaande procedure. Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

Zodra uw klacht bij ons is gemeld (persoonlijk, telefonisch of schriftelijk) zullen wij in eerste instantie trachten binnen vier weken met u tot een oplossing te komen. Daarbij zal prof. Dr. A. Gramsbergen, penningmeester/secretaris van de Stichting ITON als klachtenfunctionaris optreden. Komt het tot een oplossing dan zal deze oplossing schriftelijk aan u worden bevestigd. Ook als het niet tot een oplossing komt ontvangt u daarvan een schriftelijke bevestiging. Mocht het niet haalbaar zijn om binnen deze termijn van vier weken tot een oplossing te komen en wordt de mogelijkheid onderling met u tot een oplossing te kunnen komen, wel verwacht, dan wordt u daarvan vóór afloop van deze termijn op de hoogte gesteld met opgaaf van redenen en een indicatie van de termijn waarbinnen u een reactie kunt verwachten.

Mocht er geen oplossing worden bereikt dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht schriftelijk voor te leggen aan een onafhankelijke derde, de advocaat mr. J.R. Goppel. U kunt uw klacht tot uiterlijk drie maanden na de datum van onze schriftelijke bevestiging bij mr. Goppel indienen.

Mr. Goppel zal uw klacht onderzoeken. U ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht. Het bestuur van de Stichting ITON zal in de gelegenheid worden gesteld om schriftelijk op uw klacht te reageren. Als mr. Goppel meer informatie nodig heeft kan hij u uitnodigen voor een gesprek. Als mr. Goppel de mogelijkheid ziet om te bemiddelen tussen u en het bestuur van de Stichting ITON dan doet hij dat. Leidt bemiddeling niet tot een oplossing of is op voorhand al duidelijk dat bemiddeling niet aan de orde is dan zal mr. Goppel een beslissing nemen. Deze beslissing zal schriftelijk aan u en aan het bestuur van de Stichting ITON worden toegezonden. Mr. Goppel zal in de regel uiterlijk zes maanden na dagtekening van de door u aan hem gerichte klacht een beslissing nemen. Mocht het zijns inziens niet haalbaar zijn om binnen deze termijn tot een beslissing te komen, dan wordt u daarvan vóór afloop van deze termijn op de hoogte gesteld met opgaaf van redenen en een indicatie van de verwachte beslistermijn. Wordt uw klacht gegrond verklaard dan kan de beslissing een aanbeveling aan het bestuur van de Stichting ITON inhouden. Het bestuur heeft zich verbonden om deze aanbeveling op te volgen en zal eventuele consequenties n.a.v. hiervan binnen zes weken afhandelen.

Na de afhandeling van uw klacht wordt deze gearchiveerd. Na twaalf maanden zal de gearchiveerde klacht worden vernietigd.

### **Adressen:**

Stichting ITON  
Leliestraat 7C  
2011 BL Haarlem  
tel: 023 – 53 41 641  
e-mail: [info@stichtingiton.nl](mailto:info@stichtingiton.nl)

Mr. J.R. Goppel Goppel en Lubbers advocaten  
Wilhelminastraat 57  
2011 VL Haarlem  
tel: 023 – 55 12 351  
e-mail: [goppel@goppelenlubbers.nl](mailto:goppel@goppelenlubbers.nl)