



Klachtenprocedure

Artikel 1: Definities

1. Aangeklaagde: Huub Mennen, gevestigd aan de Gelderlandhof 28, 5709 EP Helmond – ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder kvk-nummer 89063899, en als zijnde de organisatie die opleidingen en trainingen verzorgd.
2. Klager: de deelnemer aan de opleidingen of training.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training.
4. Partijen: Zowel aangeklaagde als klager.

Artikel 2: Doel procedure

1. Het doel van de procedure in de behandeling van klachten is a) dat cursist gehoor wordt, b) dat er een geschikte oplossing wordt nagestreefd, c) dat een herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Artikel 3: Indienen van een klacht

1. Klachten worden eerst mondeling kenbaar gemaakt. Partijen zullen er alles aan doen om de klacht onderling op te lossen.
2. Wanneer partijen mondeling niet tot een oplossing komen, zal de klacht door de klager per email kenbaar worden gemaakt. De klacht dient hierbij de volgende informatie te bevatten:
 - a. De naam, het adres, emailadres en telefoonnummer van de klager;
 - b. Een deugdelijk onderbouwde omschrijving van de klacht voorzien van relevante feiten.

Artikel 4: Behandeling van een klacht

1. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
2. De klager krijgt binnen 15 werkdagen een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.
3. Een klacht heeft een afhandeltermijn van 20 werkdagen na de ontvangstbevestiging.
4. Mocht er voor de afhandeling van de klacht nog informatie ontbreken, dan krijgt de klager hiervan bericht.
5. Mocht er meer tijd nodig zijn voor de afhandeling van de klacht dan krijgt de klager hiervan bericht, als ook een indicatie van het termijn om klacht af te handelen.

6. Mocht aangeklaagde bemiddeling door derden wenselijk achten, dan zal klager hieraan meewerken.
7. Alle klachten worden geregistreerd en worden bewaard voor een periode van 2 jaren uitspraak.

Artikel 5: Uitspraak

1. Binnen het afhandeltermijn krijgt de klager een beslissing naar aanleiding van de klacht.
2. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld en omvat bevindingen, conclusies, reactie en een oplossing van de klacht.
3. De klager kan binnen 10 werkdagen reageren tegen de uitspraak. Hierin dient de klager nieuwe informatie aan te dragen.

Artikel 6: Geschillen

1. Wanneer partijen ondanks een uitspraak niet tot overeenstemming komen dan zal de klacht in behandeling worden genomen door een derde, onafhankelijke partij. Deze onafhankelijke partij zal vertegenwoordigd worden door Mevrouw. Mr. Y. Linssen te Sevenum.
2. De uitspraak van een onafhankelijke partij is bindend voor partijen.
3. De consequenties van de uitspraak worden binnen 10 werkdagen opgevolgd.