

KLACHTENPROCEDURE voor afnemers van de trainingen, workshops en nascholingen van Van Landewijk TCC Vof.

Artikel 1. Definities:

1. Van Landewijk TCC: Gever van trainingen, workshops en nascholingen hierna alle drie cursus genoemd.
2. Klager: deelnemer aan of opdrachtgever van de cursus.
3. Klacht: klacht over de wijze waarop de cursus is georganiseerd, is gegeven of betreffende de inhoud van de cursus zoals overeengekomen met de opdrachtgever.

Artikel 2. Indienen van de klacht:

1. De klacht dient schriftelijk bij de directie te worden ingeleverd, met redenen omkleed en gespecificeerd en ondertekend.

Artikel 3. Klachtafhandeling:

1. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen.
2. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
3. De directie stelt de klager in de gelegenheid om binnen een termijn van 2 weken na ontvangstbevestiging zijn klacht mondeling toe te lichten. De directie stelt een gespreksverslag op en stuurt dit aan de klager.
4. De klager kan binnen 5 werkdagen reageren op de inhoud van het gespreksverslag.
5. De klacht, het gespreksverslag en de reactie op het gespreksverslag worden 2 jaar bewaard.

Artikel 4. Uitspraak:

1. Binnen 2 weken na het verstrijken van de reactie termijn op het gespreksverslag neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht.
2. De directie deelt haar beslissing schriftelijk mee aan de klager, met redenen omkleedt aangaande de afhandeling van de klacht.
3. De beslissing van de directie is definitief.

Artikel 5. Beroep en bezwaar:

4. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak stelt de klager de directie hiervan schriftelijk op de hoogte. De directie schakelt een onafhankelijke derde partij in en zal de klager alle noodzakelijk informatie sturen betreffende naam en bereikbaarheid van de derde partij. Alle schriftelijke stukken zullen deze derde partij ter beschikking worden gesteld. Van de klager wordt verwacht dat deze een bezwaarschrift opstelt en opstuurt naar de onafhankelijke derde partij.

Binnen 6 weken neemt de onafhankelijke derde partij een bindend besluit voor alle partijen. Er is tegen dit besluit geen beroep mogelijk.