

Klachtenprocedure Doen! Training en Advies

Medewerkers en trainers die werken in opdracht van Doen! Training en Advies, streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in al hun werkzaamheden, zoals in de contacten, met betrekking tot de financiële afhandeling, in het uitvoeren van trainingen en gedurende persoonlijke begeleiding. Er bestaat helaas altijd een kans dat niet alles verloopt zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan.

Indien u een klacht heeft over Doen! Training en Advies, kunt u contact opnemen met Mevrouw W.M. Tazelaar, eigenaar van Doen! Training en Advies. Gezamenlijk zal er op zoek gegaan worden naar een passende oplossing, waarin beide partijen zich kunnen vinden. De klacht zal door mevrouw Tazelaar vertrouwelijk worden behandeld.

Formele schriftelijke klacht.

Als uw klacht na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen. U kunt de klacht rechtstreeks richten aan Mevr. R. Sheikrojan, ADR Mediator

Klachten kunnen **uitsluitend** schriftelijk via de mail worden ingediend:
Mevrouw R. Sheikrojan a.sheikrojan@gmail.com

Mevr. R. Sheikrojan zal de klacht in behandeling nemen indien:

- De klager voorafgaand aan het bezwaar geprobeerd heeft om de zaak in den minne te schikken met Doen! Training en Advies;
- De klacht verstuurd is binnen vier weken. De vier weken gaan in op het moment dat de klacht ontstaat;
- De klacht een omschrijving bevat van het feit waartegen bezwaar wordt gemaakt, een motivering bevat van het bezwaar.
- Na ontvangst van de klacht stuurt mevr. R. Sheikrojan de klager en Doen! Training en Advies een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
- Mevr. R. Sheikrojan behandelt klachten vertrouwelijk. De precieze inhoud van de klacht wordt verder alleen bekend gemaakt aan Doen! Training en Advies.
- Mevr. R. Sheikrojan hoort de klager en Doen! Training en Advies.
- Mevr. R. Sheikrojan beoordeelt of de klacht gegrond is. Indien dit het geval is, kan zij besluiten dat de klager recht heeft op een compensatie die niet meer bedraagt dan de hoogte van het gefactureerde en reeds betaalde bedrag.
- Mevr. R. Sheikrojan doet uitspraak binnen vier weken na indiening van de klacht. Indien de bezwarencommissie meer tijd nodig heeft om te komen tot een uitspraak stelt zij de klager en Doen! Training en Advies hiervan op de hoogte binnen vier weken na indiening van de klacht. Mevr. R. Sheikrojan geeft dan ook een indicatie van de termijn waarbinnen de uitspraak wel zal plaatsvinden.
- Het oordeel van de onafhankelijke derde, mevrouw R. Sheikrojan, is bindend. Eventuele consequenties worden door Doen! Training en Advies snel afgehandeld.
- De afhandeling bestaat uit een rapportage met daarin de bevinding van het onderzoek en de

eventueel genomen maatregelen. In de rapportage staan de volgende gegevens:

- Uw naam, adres en woonplaats;
- Uw klacht;
- Een nadere omschrijving van uw klacht;
- De indieningdatum van uw klacht;
- De opleiding, cursus of training;
- De gevoerde correspondentie over de klacht;
- De status van de klacht (in behandeling/ afgehandeld);
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht;
- De eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond);

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter. Beschreven klachtenprocedure sluit die mogelijkheid niet uit.

Geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie en werkzaamheden.