

## Begripsbepalingen

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- A. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van Optimaal Talent BV.
- B. Klager: opdrachtgever/cursist
- C. Aangeklaagde: Optimaal Talent BV of een uitvoerder namens Optimaal Talent, tegen wie een klacht is ingediend.
- D. Opdrachtnemer: Optimaal Talent BV, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Rotterdam onder nummer 24319658. Gevestigd en kantoor houdende Koninginneweg 100, 3262 JD te Oud-Beijerland.
- D. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Optimaal Talent BV een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- F. Klachtencommissie: een ter zake deskundige van buiten Optimaal Talent BV.

## Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit:

- De heer A. Jansen van 't Land

Indienen en behandelen van een klacht:

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden ter attentie van Klachtencommissie van Optimaal Talent BV.  
Email adres contactpersoon conflictbemiddeling: [69arjan69@live.nl](mailto:69arjan69@live.nl)
2. De klachtencommissie laat Optimaal BV binnen 2 dagen weten dat er een klacht binnen is gekomen en stuurt een kopie van de klacht mee.
3. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de heer Jansen van 't Land.
4. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan Optimaal Talent en de uitvoerder van Optimaal Talent BV op wie de klacht betrekking heeft.
5. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
6. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over wat in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie samen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
7. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
8. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

9. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgave van redenen.
10. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
11. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer een verzoek tot wederhoor door de klager niet wordt beantwoord binnen tien dagen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
12. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
13. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor Optimaal Talent BV bindend. Eventuele consequenties worden door Optimaal Talent BV snel afgehandeld
14. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
15. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
16. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.
17. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 oktober 2012.