

KLACHTENPROCEDURE HEUVELMAN TRAININGEN B.V.

Artikel 1 BEGRIPSBEPALINGEN

- In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een deelnemer Heuvelman Trainingen B.V. over de totstandkoming en de uitvoering van de studieovereenkomst, de voorwaarden voor deelname, de kwaliteit van de opleiding of de hoogte van de factuur.
- Klager: de deelnemer of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: Erwin Heuvelman namens Heuvelman Trainingen B.V.
- Externe beroepsinstantie: de onafhankelijke instantie die is belast met het uitspreken van bindende besluiten t.a.v. de klacht. Dit is mevrouw J. (Janine)Heutink. Bereikbaar via 055 204 0025 en [Trainingen voor de Kinderopvang \(leerlijnkinderopvang.nl\)](http://Trainingen voor de Kinderopvang (leerlijnkinderopvang.nl))
- Klachttermijn: de termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend. Dit is 1 jaar na de betreffende situatie die aanleiding geeft tot een klacht;
Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Heuvelman Trainingen B.V. en de deelnemer.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

Artikel 2 KLACHTENPROCEDURE

- Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
- Een klacht kan worden ingediend via info@trainenbijheuvelman.nl
- Binnen twee weken ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst.
- De klachtenfunctionaris (Erwin Heuvelman) handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan ook als dit het handelen van de klachtenfunctionaris zelf betreft.
- Mochten de klager en de klachtenfunctionaris er niet uitkomen, dan kunnen zij zich wenden tot de externe beroepsinstantie.
- Het oordeel van de externe beroepsinstantie is voor Heuvelman Trainingen B.V. bindend en de eventuele consequenties worden door Heuvelman Trainingen B.V. snel afgehandeld.
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld wordt de klager nogmaals gewezen op de mogelijkheid een tuchtprocedure te starten.

Artikel 3 GEHEINHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTENBEHANDELING

- De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 3 KLACHTENREGISTRATIE

- De klachtenfunctionaris registreert de klacht en de afhandeling daarvan. De registratie wordt voor een termijn van twee jaar bewaard.
- Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 4 INFORMATIE BIJ AANVANG VAN DE TRAINING OF WORKSHOP

- Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. Heuvelman Trainingen B.V. wijst haar deelnemers er voor het aangaan van de overeenkomst op dat Heuvelman Trainingen B.V. een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de opleidingen, trainingen en workshops.
- De klachtenregeling wordt, evenals de algemene voorwaarden, aan de opdrachtbevestiging toegevoegd. De klachtenregeling wordt in de studiegids(en) evenals op de website opgenomen. Ook staat hierin vermeld bij welke onafhankelijke partij een klacht, die na interne behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd.