

## **Klachtenregeling PARTITUDE**

### **Overwegende**

dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer/klant gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een cursus, training, opleiding, coaching of traject kan wenden tot de directie van PARTITUDE, indien bespreking van zijn / haar onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur van PARTITUDE niet tot een bevredigend resultaat leidt.

### **Artikel 1 Begrippen**

#### *Deelnemer*

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, coaching of traject van PARTITUDE of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

#### *Klachtencommissie*

De programmadirecteur van PARTITUDE

#### *Cursus, training, opleiding, coaching of traject*

De cursus, training, opleiding, coaching, traject of enige andere bijeenkomst die door of namens PARTITUDE wordt aangeboden of georganiseerd.

#### *Trainer/opleider/coach/adviseur*

De persoon die in opdracht van PARTITUDE (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of traject uitvoert.

#### *Klacht*

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, coaching of traject gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

#### *Klager*

Degene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

### **Artikel 2 Ontvankelijkheid en procedure**

1. Indien door klager tekortkomingen worden geconstateerd in de uitvoering van een opdracht, worden deze met argumenten onderbouwd aan de klachtencommissie gemeld, en wel binnen twee weken na voltooiing van de opdracht.
2. Binnen 1 dag wordt de ontvangst van de klacht bevestigd.
3. Binnen 14 dagen na melding klacht wordt door de klachtencommissie contact opgenomen met de klager teneinde een passende oplossing overeen te komen.
4. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
5. De afhandelingstermijn van geregistreerde klachten is 4 weken. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen de 4 weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; daarnaast wordt er een indicatie afgegeven wanneer de klager uitsluitsel kan verwachten.
6. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid, is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor PARTITUDE. Deze onafhankelijke derde partij betreft: mw. Drs. J. Laheij; bereikbaar onder telefoonnummer 06-48281501. De uitspraak hieruit volgend is bindend. Eventuele consequenties worden door PARTITUDE snel afgehandeld.

In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

### **Artikel 3 Toepasselijk recht**

Op alle overeenkomsten met PARTITUDE is het Nederlands recht van toepassing.

Geldig per 01-01-2018