

Dit klachtenprotocol van Trainers Academie, gevestigd te Deventer, Banninkslaan 4 en ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 60557095, is van toepassing op alle formele klachten na 14 april 2015.

Inleiding

Trainers Academie spant zich in om zodanig aan de wensen van haar klanten tegemoet te komen dat het niet tot formele klachten komt. Mocht dit toch het geval zijn dan zal een klacht overeenkomstig onderstaande procedure met zorg worden behandeld.

Zowel opleidingsdeelnemers als een opdrachtgevers voor opleiding(-en) hebben het recht om conform deze procedure een klacht in te dienen over inhoud, uitvoering, examinering en diplomering, organisatie, administratie of financiële afwikkeling van een overeengekomen opleiding, mits deze klacht wordt ingediend binnen twee maanden na het ontstaan daarvan.

Procedure

Om een formele klacht zorgvuldig en snel te kunnen behandelen hebben wij nodig:

- (bedrijfs-) naam en contactgegevens
- heldere omschrijving van de klacht en eventuele namen van betrokkenen
- de datum waarop de klacht is ontstaan.

De formele klacht dient schriftelijk door klager of diens juridische adviseur te worden ingediend, door deze als vertrouwelijk document te voegen bij een email bericht aan info@trainersacademie.com.

Trainers Academie registreert de klacht en bevestigt de ontvangst ervan binnen een week aan afzender met omschrijving van de klacht en een uitnodiging om, indien dat door klager of ontvanger wordt gewenst, de klacht nader toe te lichten.

De directie zal daarop een klachtencommissie bijeenroepen bestaande uit tenminste een vertegenwoordiger van de directie en twee onafhankelijke externe leden waarvan minimaal één jurist, welke gezamenlijk kunnen besluiten om de commissie indien wenselijk aan te vullen met een onafhankelijke deskundige.

De klachtencommissie zal de klacht onderzoeken en, indien zij dat nodig oordeelt, betrokkenen horen. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht zal de commissie een gemotiveerde beslissing nemen die schriftelijk aan klager of diens vertegenwoordiger wordt meegedeeld.

Beroepsmogelijkheid

Als klager het niet eens is met de beslissing van de commissie heeft klager vervolgens nog zes weken gelegenheid om dezelfde klacht voor te leggen aan de beroepsinstantie, het NGBT (Nationaal Geschillen Bureau Trainingen). Na genoemde termijn vervalt deze beroepsmogelijkheid.

Registratie

Trainers Academie bewaart het volledige klachtdossier gedurende 3 jaren na afhandeling of gerechtelijk vonnis en zal dit dossier vervolgens vernietigen.

Voorbehoud

Trainers Academie houdt zich het te allen tijde het recht voor om deze procedure aan te passen indien dat wenselijk wordt geacht.