

## Klachtenreglement Van Oorscot & Van der Zee Trainingen

Van Oorscot & Van der Zee zet zich in om u, met de geboden diensten, zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de geboden diensten. Dan geldt het onderstaande klachtenreglement.

1. Wanneer u een klacht heeft over een geboden workshop of training kunt u uw klacht aangeven op het evaluatieformulier en/of uw klacht bespreken met Van Oorscot & Van der Zee. Wanneer uw klacht als gegrond wordt gezien, zet Van Oorscot & Van der Zee zich in om u tegemoet te komen en de verbeterpunten mee te nemen in (het resterende deel van) de training.
2. Heeft een u klacht over andere werkzaamheden van Van Oorscot & Van der Zee dan kunt u uw klacht, binnen acht dagen na ontdekking en uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, per email indienen en/of bespreken met Van Oorscot & Van der Zee. De klacht moet zo gedetailleerd mogelijk beschreven worden zodat Van Oorscot & Van der Zee passend kan reageren. Er zal zo snel mogelijk in overleg een oplossing voor het gerezen probleem worden gezocht en de klacht wordt altijd binnen 3 weken behandeld. Wanneer er langere tijd nodig is voor het doen van onderzoek, zal Van Oorscot & Van der Zee u binnen deze termijn op de hoogte stellen van het uitstel en hiervan een onderbouwing geven. De te verwachten termijn voor uitsluitel over de klacht wordt dan ook aangegeven. De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Wanneer uw klacht als gegrond wordt gezien, zal Van Oorscot & Van der Zee de werkzaamheden alsnog verrichten zoals is afgesproken, tenzij dit voor u aantoonbaar zinloos is geworden. In overleg met u worden hierover afspraken gemaakt.
3. Leidt uw klacht niet tot een oplossing dan kunt u zich wenden tot de heer drs E. van Ophoven, klachtenfunctionaris, te bereiken via [info@vanoorscotvanderzee.nl](mailto:info@vanoorscotvanderzee.nl)
4. Wanneer u ontevreden blijft over de geleverde dienst en de klacht kan niet worden opgelost door Van Oorscot & Van der Zee of door de klachtenfunctionaris, dan wordt de klacht in behandeling genomen door een klachtencommissie bestaande uit 3 leden; mevr. S. van Hogendorp, als extern aangewezen door Van Oorscot & Van der Zee, een door u aangewezen externe en een derde lid waarmee beide voorgenoemde leden akkoord zijn. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Dit kan mondeling en/of schriftelijk (of via e-mail). De klachtencommissie bepaalt in overleg met de partijen of de partijen gezamenlijk of apart worden gehoord door de klachtencommissie. Na onderzoek en in overleg met de partijen besluit de klachtencommissie of bemiddeling en/of beoordeling van de klacht volgt. Wanneer de klachtencommissie tot een beoordeling komt over de gegrondheid van de klacht, stelt zij de partijen hier binnen een termijn van dertig werkdagen nadat de klacht is ontvangen, per e-mail van op de hoogte. Als de klachtencommissie van deze termijn afwijkt, zal zij dit per e-mail aan de partijen laten weten. De commissie zal daarbij de redenen van het uitstel toelichten en tevens aangeven binnen welke termijn ze haar oordeel wel zal uitbrengen. De klachtencommissie kan besluiten de klacht niet verder te behandelen wanneer u de klacht intrekt en/of de klacht naar tevredenheid van zowel u als Van Oorscot & Van der

Zee is opgelost. Wanneer de klager geen medewerking aan het onderzoek van de klachtencommissie verleent, wordt de klacht als niet ingediend beschouwd. Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend. De klachtcommissie die de klacht behandelt, heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

5. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een termijn van twee jaar bewaard. Klachten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.