



Henderson - Trainingen

in Opvoeding en Communicatie

Klachtenreglement

Henderson Trainingen

Sierkershof 14

1112 GM Diemen

06- 22 25 40 49

Artikel 1. Definities

1. 1 Klacht

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting, waarin de klant zijn of haar ongenoegen uit over (een onderdeel van) het geleverde product of dienst door Henderson Trainingen of over een uitlating van of behandeling door een medewerker van Henderson Trainingen.

1. 2 Henderson Trainingen

Henderson Trainingen, gevestigd aan de Sierkershof 14, 1112 GM Diemen . Kvk: 34221213

Artikel 2. Voorwaarden

2.1 Iedere belanghebbende binnen een door Henderson Trainingen uit te voeren opdracht (training, cursus, ouderavond, workshop, pedagogisch advies, ontwikkelen materiaal) heeft het recht een klacht in te dienen.

2.2 Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk worden ingediend bij Henderson Trainingen. Elke ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen vijf werkdagen.

2.3 Een klacht dient te worden ondertekend en bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van de melder;
- b. de datum van de melding;
- c. de omschrijving van de klacht.

Artikel 3 Geen verplichting tot afhandeling van de klacht

3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. het feit waartegen geklaagd worden, langer dan drie maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. de klacht anoniem is.

3.2 van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf werkdagen na ontvangst van de klacht door Henderson Trainingen schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

4.1 De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij een persoon die niet bij de betreffende gedraging/situatie betrokken is geweest. Henderson Trainingen wijst daarvoor een onafhankelijke functionaris aan. Afhankelijk van de training of workshop waarop de klacht betrekking heeft, is dit een functionaris vanuit de stichting NET (de licentiehouders van de Gordonmethode), een functionaris vanuit de stichting SO&T (service bureau opvoedingsondersteuning & trainingen) of een functionaris van de FNV zelfstandigen. Overige klachten worden behandeld door een functionaris vanuit de stichting Omonia.

4.2. Na ontvangst van de klacht zendt Henderson Trainingen binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld en door welke functionaris.

4.3 De melder en degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgen, indien gewenst, de gelegenheid te worden gehoord.

4.4 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen vier weken na ontvangst van de klacht. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

4.5 Indien het geschil niet wordt opgelost zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Diemen,

24 maart 2011

S. Henderson