



VBS KLACHTENREGELING DIENSTVERLENING CURSUSSEN/TRAININGEN

Als een opdrachtgever een klacht heeft over de geleverde dienst dan dient deze klacht in eerste instantie voorgelegd te worden aan de persoon die de cursus/training heeft uitgevoerd.

Leidt dit niet tot een bevredigend resultaat dan kan degene die heeft deelgenomen aan een cursus/training tot een maand na afsluiting van de cursus / training schriftelijk een klacht indienen bij de directie van de VBS.

De schriftelijke klacht dient de volgende gegevens te bevatten:

- naam en adres van de klager;
- de dagtekening;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de reden waarom de klager bezwaar maakt;
- beschrijving van de stappen die zijn ondernomen om tot een oplossing te komen;
- ondertekening door de klager.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

De klager ontvangt binnen 5 werkdagen nadat de klacht is ingediend een bericht dat zijn klacht door de directie is ontvangen.

De directie van de VBS onderzoekt de klacht en zal binnen vier weken schriftelijk reageren.

Indien de uitspraak niet leidt tot tevredenheid is er nog een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde partij Stokman Juridisch Advies en Mediation te Den Haag. De VBS zal zorgdragen voor toezending van de klacht naar deze onafhankelijke derde partij.

De onafhankelijke derde partij komt binnen zes weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Het oordeel van de onafhankelijke derde partij is bindend. Tegen uitspraken en besluiten van de onafhankelijke derde partij kan geen beroep worden ingesteld.

Eventuele consequenties voor de VBS zullen binnen zes weken na uitspraak worden afgehandeld.

De geregistreerde klachten worden bewaard voor een periode van twee jaar.

Opdrachtgever

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus / training van VBS of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Cursus / training

De cursus / training of enige andere bijeenkomst die door of namens VBS wordt aangeboden of georganiseerd.

Adviseur

De persoon die in opdracht van VBS de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus / training met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de directie heeft ingediend.