**Klachtenregeling Irma Uijterlinde Trainingen**

Klachtenprocedure bij klachten over cursussen

De klachtenprocedure is bedoeld om cursisten van Irma Uijterlinde Trainingen te informeren over de handelwijze bij klachten.

1.De cursist dient de klacht mondeling of schriftelijk (per post of mail) in.

2. De klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

3. Irma Uijterlinde Trainingen neemt binnen vijf werkdagen contact op met de klager. In dit gesprek zoekt Irma Uijterlinde Trainingen met de klager naar de strekking van de klacht en indien van toepassing acties om de klacht af te handelen.

4.Irma Uijterlinde Trainingen legt de klacht vast. Hierbij wordt de klacht van de klant

vermeld evenals de besproken oplossingen en te nemen acties. Klager krijgt hiervan

een afschrift.

5. Indien nodig wordt de klant uitgenodigd voor een face to face gesprek. Hierin wordt opnieuw of nader ingegaan op de strekking van de klacht en zo nodig te nemen acties om de klacht af te handelen.

6. Irma Uijterlinde Trainingen legt de uitkomsten van dit gesprek vast. Hierbij wordt de klacht van de klant vermeld evenals de besproken oplossingen en te nemen acties.

Klager krijgt hiervan een afschrift.

7.Binnen tien werkdagen na dit gesprek, zal Irma Uijterlinde Trainingen haar oordeel over de klacht en de eventueel te nemen acties aan de klant schriftelijk doen toekomen.

8. Mocht de termijn van tien werkdagen niet haalbaar zijn gezien de aard van de klacht, dan wordt de klant binnen deze termijn hiervan op de hoogte gesteld. Hierbij wordt een nieuwe indicatie gegeven van de termijn waarbinnen Irma Uijterlinde Trainingen zal reageren.

9.Indien bovenstaande stappen niet tot een oplossing leiden, kan klager zich wenden tot een

onafhankelijk instantie.

Hiertoe heeft Irma Uijterlinde Trainingen mevrouw N.Lagerweij-van Duin, jurist, gevraagd als

onafhankelijke klachtenfunctionaris op te treden. Irma Uijterlinde Trainingen verklaart zich neer te leggen bij het advies van deze onafhankelijke functionaris.

10. De klacht en de wijze van afhandeling wordt geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.