

## **Klachtenregeling VerLangtrainingen**

### **Privacy**

Alle betrekking hebbende gegevens van onze cursisten worden verwerkt met inachtneming van de geheimhoudingsbepaling van artikel 74 wet Suwi en met inachtneming van de Wbp. Zie verder ons privacy regelement op onze site.

### **Klachtenregeling**

Waarom een klachtenregeling?

De directie van VerLangtrainingen staat in voor het leveren van kwalitatief uitstekende trainingen en adviezen. Toch kan er soms een situatie ontstaan waarbij de klant deze kwaliteit onvoldoende acht en hierover een klacht wil indienen. Hiervoor is een klachtenregeling van kracht. Deze regeling stelt klanten van VerLangtrainingen in staat om klachten over de kwaliteit van de dienstverlening aan de orde te stellen. Naast een signaal- en verbeterfunctie heeft de klachtenregeling tot doel om de klacht in samenspraak met klager naar tevredenheid af te handelen en indien mogelijk tot een oplossing te komen. Bij binnenkomst van een klachtenformulier wordt de ontvangst daarvan binnen drie werkdagen bevestigd en wordt de klager op de hoogte gesteld van de verdere procedure.

### **Bemiddeling**

In eerste instantie zal een lid van de directie van VerLangtrainingen binnen 14 dagen contact opnemen met klager om over de klacht van gedachten te wisselen om te proberen daarvoor een oplossing te bewerkstelligen. Wie contact opneemt, is afhankelijk van het onderwerp en de context van de klacht. Als een directe oplossing niet mogelijk is, wordt via bemiddeling geprobeerd het probleem op te lossen met degene tegen wie de klacht gericht is. De bemiddeling wordt geleid door een directielid die niet bij de uitvoering van de opdracht betrokken is. Deze past hoor en wederhoor toe, tracht een oplossing te bereiken, waarmee beide partijen zich kunnen verenigen en geeft een advies over hoe de klacht opgelost zou kunnen worden. Klager wordt hiervan binnen 14 dagen na de bemiddelingspoging op de hoogte gebracht.

### **Openbaarheid van de klachtenregeling**

De directie van VerLangtrainingen zorgt ervoor dat deze regeling voor haar opdrachtgevers en voor belanghebbenden ter inzage beschikbaar is.

### **Vertrouwelijkheid**

Alle bij of via VerLangtrainingen werkzame, bij de klacht betrokken personen, alsmede de voornoemde bindend adviseur staan jegens de klager in voor de vertrouwelijke behandeling van de klacht.

### **Wijzigingen op de regeling**

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist een onafhankelijke derde door middel van een bindend advies. Eventuele consequenties van dat advies worden door VerLangtrainingen binnen drie dagen na het advies opgepakt. De bindend adviseur is:

Mevr. drs. M.L.E. Compiet  
Oosterhoutsestraat 81  
6678 PG Oosterhout  
Telefoonnummer 06 - 13307914

E-mail [compiet@kpnplanet.nl](mailto:compiet@kpnplanet.nl)

De gehele klachtenregeling neemt maximaal zes weken in beslag. Mochten wij langere tijd nodig hebben voor onderzoek wordt u hiervan in kennis gesteld.

**Bewaringstermijn**

Het klachtdossier zal door VerLangtrainingen na de datum van definitieve afwikkeling van de klacht tenminste twee jaar worden bewaard.

Adressering:

VerLangtrainingen

Mahlerstraat 6

6661 CH Elst

[info@verlangtrainingen.nl](mailto:info@verlangtrainingen.nl)

## VerLangtrainingen Klachtenformulier

VerLangtrainingen staat in voor het leveren van kwalitatief uitstekende trainingen en adviezen. Toch kan soms een situatie ontstaan waarop de klant deze kwaliteit onvoldoende acht en hierover een klacht wil indienen.

VerLangtrainingen wil hier graag door u van op de hoogte worden gesteld, zodat VerLangtrainingen zich kan verbeteren of met u een overeenstemming kan bereiken.

Onderstaand kunt u het klachtenformulier invullen en retourneren naar [info@VerLangtrainingen.nl](mailto:info@VerLangtrainingen.nl)  
Uw klacht wordt volgens de VerLangtrainingen klachtenregeling behandeld.

Klantgegevens	
Naam organisatie	
Naam indiener	
Postbusnummer	
Bezoekadres	
Postcode	
Vestigingsplaats	
Onderwerp klacht	
Betrokken persoon vanuit VerLangtrainingen	
Betreft : <input type="checkbox"/> training <input type="checkbox"/> advies	
Datum waarop incident heeft plaatsgevonden	

Klacht:
Oorzaak:
Verzoek om maatregel:
Overige opmerkingen: