

## Klachtenprocedure

### Artikel 1 Definities

- 1.1 Klager: Een (toekomstige) deelnemer van een door Karlijn Tempelman aangeboden opleiding.
- 1.2 Directie: de directie van Karlijn Tempelman
- 1.3 Opleiding: de in opdracht van de cursist uitgevoerde opleiding zoals beschreven in de informatie voor die opleiding en volgens de algemene voorwaarden van Karlijn Tempelman.
- 1.4 Klacht: De afwijking die de klager heeft vastgesteld. Een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Karlijn Tempelman zich in een bepaalde situatie gerelateerd aan een opleiding heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.5 Klachtencommissie: Een onafhankelijke derde partij die op verzoek van de klager de klacht afhandelt na een uitspraak van de directie. De naam van deze partij (mediator) moet vooraf bekend zijn gemaakt. Leidt dit niet tot een oplossing dan zal een onafhankelijke advocaat aangewezen door Karlijn Tempelman een bindend advies geven, tenzij partijen gezamenlijk een andere advocaat tot bindend adviseur benoemen. Eventuele consequenties worden door Karlijn Tempelman snel afgehandeld.

### Artikel 2 Vertrouwelijkheid

- 2.1 Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directie of deklachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht.
- 2.2 Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

### Artikel 3 Toepasselijkheid

- 3.1 Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle opleidingen van Karlijn Tempelman.
- 3.2 Zodra Karlijn Tempelman naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het volgen van deze procedure.

### Artikel 4 Melding en indienen van een klacht

- 4.1 De klager meldt zijn klacht persoonlijk aan de directie van Karlijn Tempelman. Dit doet hij schriftelijk en uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.
- 4.2 Klachten dienen officieel en schriftelijk (per brief of per email) te worden ingediend. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste: De naam, het adres van de indiener; De dagtekening.
- 4.3 Karlijn Tempelman neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Deze dienen worden ingediend bij de directie van Karlijn Tempelman, Oudeweg 1, 9696 XE, Oudeschans.
- 4.4 De klacht dient zo goed mogelijk te worden omschreven. Zo ook dient worden te vermeld in

welke periode de klacht is ontstaan. Ook dient te worden aangegeven wat Karlijn Tempelman kan doen om de klacht weg te nemen.

- 4.5 De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert de melding.
- 4.6 De directie draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging (binnen 14 dagen) van ontvangst van de klacht aan de klager.

### **Artikel 5 Afhandeling**

- 5.1 Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de klager en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 5.2 De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.
- 5.3 Indien de directie en klager niet tot overeenstemming komen en de klachtencommissie wordt ingeschakeld is de uitspraak van de klachtencommissie voor alle partijen bindend.
- 5.4 Terugkoppeling zal altijd schriftelijk (e-mail) geschieden.
- 5.5 Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.
- 5.6 De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.
- 5.7 De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
- 5.8 De directie, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.
- 5.9 De toepassing van lid 4.8 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- 5.10 De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.
- 5.11 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van minimaal 1 jaar bewaard.

### **Artikel 6 Geen verplichting tot behandeling**

- 6.1 Karlijn Tempelman is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien de klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de opleidingen van Karlijn Tempelman.
- 6.2 Hierover door cursist reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure.
- 6.3 Dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
- 6.4 Door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan

een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

6.5 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 7 Klachtenregistratie**

7.1 Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering van de diensten van Karlijn Tempelman. De directie van Karlijn Tempelman registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar.

#### **Artikel 8 Reglement**

8.1 Dit reglement kan worden aangehaald als Klachtenprocedure Karlijn Tempelman.

8.2 Dit reglement treedt in werking op 1 juni 2021.

8.3 Dit reglement is hier te downloaden als PDF.

8.4 De klager dient, voor het in gang zetten van dit reglement, ook de Algemene Voorwaarden van Karlijn Tempelman nogmaals door te lezen.