



## Klachtenprocedure voor cursussen en/of workshops

p/a Willem van Kleefweg 17  
6861 CA Oosterbeek

tel: 085-8771317  
fax: 084-8673089

[www.abchouding.nl](http://www.abchouding.nl)

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

kvk nr: 69448396

ABC Houding streeft er naar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een oplossing te komen. ABC Houding neemt daarbij de volgende procedure in acht:

### 1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dient u tijdig, volledig en duidelijk omschreven in te dienen bij ABC Houding, binnen 3 maanden na de datum van de overeenkomst.

### 2. Kenbaarheid

Klachten dient u schriftelijk of per e-mail aan ABC Houding kenbaar te maken via:

ABC Houding  
p/a Willem van Kleefweg 17  
6861 CA Oosterbeek

of

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

onder vermelding van klacht.

ABC Houding neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Wij adviseren u daarom om de klacht aangetekend te versturen danwel om een e-mail ontvangstbevestiging te vragen. In de schriftelijke klacht geeft u gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is en vermeldt u de cursus, locatie en de naam van de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.

Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kunt u het probleem ook telefonisch kenbaar maken, telefoonnummer 085-877 13 17. Wij zullen dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

### 3. Privacy

Een klacht zal door ABC Houding altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### 4. Bevestiging klacht

ABC Houding stuurt u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. Indien wij u niet direct een oplossing kunnen bieden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

## 5. Onderzoek klacht

ABC Houding verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen waarmee u kunt instemmen.

## 6. Reactie op het onderzoek

ABC Houding zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met u corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

## 7. Klachtenfunctionaris

Indien u niet tevreden bent met de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit of de eventuele vervolgacties, kunt zich binnen 2 maanden na de uitkomst wenden tot onze klachtenfunctionaris mevrouw M. Hermans. U kunt uw bezwaar richten aan:

**Klachtenfunctionaris ABC Houding, t.a.v.**

**M. Hermans**

**Balsebaan 107**

**4621 AM Bergen op Zoom**

De klachtenfunctionaris neemt in de regel binnen vier weken na ontvangst van uw klacht een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend voor ABC Houding en de uitkomst hiervan zal door ABC Houding zo snel mogelijk worden afgehandeld.

## 8. Administratie

ABC Houding houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw klacht
- een nadere omschrijving van uw klacht
- de indieningsdatum van uw klacht
- de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
- de cursus
- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond/ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling door de klachtenfunctionaris. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

