

AMV-OPLEIDINGEN

Mediation | Scheidingspecialisatie | Ondernemerschap

Klachtenregeling

Artikel 1: Begripsbepaling

- a) In deze regeling wordt verstaan AMV-Opleidingen: de onderneming is onderdeel van AMV Consultancy B.V. of een met deze vennootschap verbonden moeder- of dochteronderneming, waarmee de opdrachtgever een overeenkomst sluit. Hierna te noemen AMV, gevestigd aan de Zuidkil 14, 3356 CS te Papendrecht;
- b) Klacht is een uiting van onvrede of ongenoegen van over een behandeling of bejegening door AMV m.b.t. aantasting van positie, waarbij betrokkene rechtstreeks in zijn/haar belang is of wordt geschaad.
- c) Klager is eenieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt [een (ex-)cursist, een (ex)opdrachtgever] van diensten van AMV.
- d) Wanneer we het in deze regeling over klachten hebben, gaat het niet over dat soort verbeterpunten en onvolkomenheden, maar gaat het om gedragingen en beslissingen (of de afwezigheid daarvan) die het belang van de deelnemer schaden.
- e) Contactperso(o)n(en): de vennoten/directie van AMV.

Artikel 2: Doelstelling

- a) De klachtenregeling regelt de wijze waarop de directie van AMV een klacht in behandeling neemt en regelt daarbij tevens de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed.

Artikel 3: Klachtenbehandeling in de praktijk

- a) Een klager wendt zich tot de directie van AMV om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- b) De directie van AMV verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar binnen vier weken) te bespreken, en te trachten tot een oplossing te komen.

Artikel 4: Criteria klachtenbehandeling

- a) De directie van AMV hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht;
- b) De klacht moet het rechtstreekse belang van de klager hebben geschaad.
- c) De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. de directie van AMV-Opleidingen, gevestigd aan de Zuidkil 14, 3356 CS te Papendrecht;
- d) Voorval en klacht moeten binnen twee weken na het voorval worden ingediend, voor zover er geen wettelijke termijn wordt gesteld. In alle andere gevallen wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.

Artikel 5: De feitelijke afhandeling van de klacht

Onderzoek;

- a) Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht neemt de directie van AMV contact op met de klager om ontvangst en (niet) ontvankelijkheid van de klacht te melden. Tevens wordt de procedure klachtafhandeling conform deze toegelicht.
- b) De directie van AMV stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt de directie van AMV de klager in de gelegenheid om een schriftelijke toelichting te geven op gedragingen waarover is geklaagd.
- c) Ten behoeve van het onderzoek kan de directie van AMV gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger dit met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden, conform Algemene verordening gegevensbescherming, de AVG.
Indien klager aangeeft dat AMV een klacht niet naar volle tevredenheid wordt c.q. worden opgelost en er geen overeenstemming kan worden bereikt, dan wordt de hierna te noemen onafhankelijke derde: mevrouw mr. Y. Bergsma van Falk Advocatuur, gevestigd te Ysbrechtum ingeschakeld.
- d) Deze klachtbehandelaar verzamelt de benodigde informatie en zal, indien dat nodig wordt geacht, de klacht met klager bespreken. De behandeling gebeurt objectief door een persoon die niet betrokken is bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 6: De afhandeling van de klacht

- a) De directie van AMV stelt, binnen maximaal 8 weken na ontvangst van een klacht, de klager schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel.
- b) Indien de directie van AMV niet in staat is om binnen de in lid a. gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform deze regeling) te komen, stelt zij met redenen omkleed de klager en/of degene over wie geklaagd is op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen welke zij in redelijkheid tot een oordeel kan komen.
- c) Indien artikel 5 d in werking is gesteld, dan bepaalt de klachtbehandelaar de termijn van de afhandeling van de klacht. De klachtbehandelaar kan de termijn van acht weken éénmalig verlengen met maximaal vier weken. Zodra de behandeling leidt tot een oplossing sluit de klachtbehandelaar de behandeling af. Mocht er binnen de geldende termijn geen oplossing zijn bereikt, dan sluit de klachtbehandelaar de behandeling af bij afloop van de termijn.
- d) Er kunnen bijzondere omstandigheden zijn waarin de termijnen genoemd in de klachtbehandeling niet gehaald kunnen worden (b.v. in geval van ziekte of vakantie). Van de klager en AMV wordt enige coulance verwacht indien zich bijzondere omstandigheden voordoen waardoor de termijnen worden overschreden.
- e) De klachtbehandelaar legt de gevolgde procedure en de eventuele met de klager en/of AMV gemaakte afspraken deugdelijk vast en zendt deze afspraken naar de klager en AMV. De

AMV-OPLEIDINGEN

Mediation | Scheidingspecialisatie | Ondernemerschap

klachtbehandelaar stuurt de klager en AMV schriftelijk een bericht waarmee de klachtbehandeling is beëindigd.

Artikel 7: Beslotenheid en vertrouwelijkheid

- a) De klachtbehandelaar is verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook jegens AMV. De klager en AMV zijn ontslagen uit de voor hen geldende geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie die nodig is om de klacht te kunnen behandelen. De informatie die tijdens de behandeling van de klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk. Indien de klager en AMV de afspraken wel geheim willen houden, kunnen zij dat schriftelijk overeenkomen.
- b) De klacht wordt in beslotenheid behandeld. Dat wil zeggen dat er geen andere personen deelnemen aan de klachtbehandeling. Zowel de klager als AMV kunnen zich wel laten bijstaan in de behandeling van de klacht. Deze persoon dient zich ook tot geheimhouding te verbinden.
- c) Alle handelingen die door klachtbehandelaar worden verricht in het kader van de klachtenbehandeling zijn vertrouwelijk.

Artikel 8: De kosten van een klachtbehandeling

- a) De klachtenregeling is erop gericht om klachten informeel, laagdrempelig en op een verantwoorde manier te kunnen behandelen. De kosten die de klager en AMV in hun eigen belang zelf maken, komen geheel voor hun eigen rekening en risico.
- b) De kosten van de klachtbehandelaar, conform artikel 5.d, zijn voor rekening en risico voor de klager en AMV ieder bij helften.

Artikel 9: Beëindiging van procedure

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

- a) De directie van AMV met overeenstemming van de klager de klacht heeft behandeld.
- b) De klager schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling middels het intrekken van de klacht.
- c) De klager en de beklaagde geen overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht.
- d) Alle uitspraken, klachtafhandelingen en oplossingen van AMV richting klager zijn ten alle tijden bindend.

Artikel 10: Slotbepaling

- a) In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van AMV, eventueel in overleg met de klager.