
Werkingsgebied **afhandeling van klachten en geschillen**

Procedure afhandeling van klachten

1. Doel van de procedure

Vastleggen van de wijze waarop klachten van klanten worden afgehandeld.

2. Definities

Een klacht is een door de klager schriftelijk kenbaar gemaakt ongenoegen.

3. Gebruikte formulieren

Klachtenoverzicht

4. Procesbeschrijving

4.1 ontvangstbevestiging en eerste reactie

Klachten kunnen tot vier weken na het optreden van het ongenoegen worden gemeld bij Kaskens, training. De schriftelijke uiting moet worden gezonden aan

Kaskens, training
Waterweg 227
3731 HK De Bilt

Of per mail

info@kaskensadvies.nl

Direct bij ontvangst wordt de klacht gelezen en beoordeeld. Indien mogelijk wordt direct (binnen 2 werkdagen) contact opgenomen met de klant om te kijken of gezamenlijk tot een vergelijk te komen is.

4.2 verloop

Wordt niet tot een vergelijk gekomen of moeten er zaken worden uitgezocht, dan wordt een afspraak gemaakt op welke termijn erop zal worden gereageerd. De trainer zorgt voor de benodigde informatie en komt de afgesproken werkwijze na.

4.3 geschiloplossing

In het geval dat ook in tweede aanleg niet tot een vergelijk wordt gekomen, wordt de klager de mogelijkheid geboden om het geschil voor een bindende uitspraak voor te leggen aan de onafhankelijke derde,

Mr. S. Bijkerk, Bijkerk advocaten
Hofstraat 8
3401 DE IJsselstein
030-6876181 | 06-21271355
www.bijadvocaten.nl | bijkerk@bijadvocaten.nl

De kosten daarvan worden betaald door Kaskens, training.

Indien de klager daar niet op in gaat, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

4.4 restitutie

In het geval dat er sprake is van restitutie van (een deel van) het cursusgeld, dan wordt dit binnen 2 weken na overeenkomstdatum betaalbaar gesteld aan de klager.

4.5. Voortgangsbewaking

De voortgang van de afhandeling van de klacht wordt bewaakt door invullen en bijhouden van het klachtenoverzicht.