



## **Klachtenreglement - Praesence Trainingen Leiden**

Praesence Training heeft als uitgangspunt een training, opleiding of coaching aansluit op uw wensen en behoeften en dat u tevreden bent over de aangeboden diensten. Aan het eind van een training of opleiding krijgt u altijd een evaluatieformulier waarin u kunt aangeven hoe u de training heeft ervaren. Zo kan Praesence Trainingen de kwaliteit van de aangeboden diensten steeds verbeteren.

Wanneer u om enige reden ontevreden bent of een klacht heeft over een training of individuele coaching dan waarderen wij het dat u dit meedeelt. Praesence Trainingen zal zich maximaal inspannen om uw klacht op een bevredigende manier af te handelen en een oplossing te vinden. Op het moment dat u niet tevreden bent over de geboden oplossing dan wordt een vertrouwelijke derde partij ingeschakeld.

### **Artikel 1 – Definities**

*Klacht:* iedere uiting van onvrede over de dienstverlening van Praesence Trainingen;

*Klager:* degene die een dienst heeft afgenomen bij Praesence Trainingen en daarover een klacht indient;

*Vertrouwenspersoon:* een derde partij die bemiddelt wanneer Praesence Trainingen en de klager geen passende oplossing weten te vinden.

### **Artikel 2 – Bereik**

Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend worden door: klanten- of voormalige klanten van Praesence Trainingen. De klacht dient binnen zes maanden na het beëindigen van de relatie met Praesence Trainingen ingediend te worden.

### **Artikel 3 – Schriftelijke klacht**

Praesence Trainingen verzoekt u de klacht schriftelijk in te dienen met daarin ten minste:

- Naam en adres van degene die de klacht indient;
- De datum waarop de klacht is ingediend;
- Een concrete beschrijving (gedragingen, handelingen, tijdstip ) van de klacht.

#### **Artikel 4 - Indienen klacht**

Praesence Trainingen bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen 2 weken. In deze bevestiging geven wij aan hoe we uw klacht willen afhandelen en binnen welke termijn dat mogelijk is. Praesence Trainingen draagt zorg voor een goede voortgangscntrole van uw klacht.

#### **Artikel 5 – Vervolgstappen**

Indien u niet tevreden bent over de door Praesence geboden oplossing, dan zal uw klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijk derde bemiddelaar. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor Praesence Trainingen.

#### **Artikel 8 – Geheimhouding**

Praesence Trainingen verplicht zich tot geheimhouding ten aanzien van alle gegevens die betrekking hebben op uw klacht. Alleen wanneer u instemming geeft worden u klachten gedeeld met een derde partij.

#### **Artikel 9 – Bewaren van de klacht**

Schriftelijk ingediende klachten worden maximaal 5 jaar - vanaf het moment dat de behandeling van de klacht is afgerond - bewaard en daarna vernietigd.