

## **Klachtenregeling Feducon B.V.**

### **I. Inleiding**

Feducon B.V. vindt het belangrijk dat door Feducon B.V. georganiseerde scholing kwalitatief goed is en naar behoren wordt gegeven. Indien u als deelnemer aan door Feducon B.V. georganiseerde scholing niet tevreden bent over deze scholing dan kunt u een klacht indienen bij de directie van Feducon B.V.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht van klager, anderzijds het verbeteren van door Feducon B.V. georganiseerde scholing. Ten behoeve van het verbeteren van door Feducon B.V. georganiseerde scholing zal in het Feducon B.V. jaarverslag worden vermeld hoeveel klachten zijn ingediend, wat de aard is van die klachten en welke aanpassingen als gevolg daarvan zijn gedaan.

### **II. Definities**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Bezwaar	Het schriftelijk bezwaar van Klager tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling;
Deelnemer	De deelnemer aan door het Feducon B.V. geaccrediteerde scholing;
Directeur	Directeur Feducon B.V.
Klacht	Iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een Deelnemer over de Scholing, die is ontvangen door Feducon B.V.;
Klager	De Deelnemer die een Klacht over de Scholing bij Feducon B.V. heeft ingediend;
Scholing	De door Feducon B.V. georganiseerde Scholing.

### **III. Procedure**

#### **A. Indienen Klacht**

Een Klacht dient schriftelijk, bij Feducon B.V. via Planciusdreef 6, 2661 RG te Bergschenhoek of via e-mail [info@feducon.nl](mailto:info@feducon.nl) bij de directeur Feducon B.V. te worden ingediend.

De Klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

1. Uw naam en indien van toepassing uw lidmaatschapsnummer.
2. Vermelding van de naam van de scholing alsmede de datum waarop de scholing waarover u klaagt werd gegeven.
3. Een duidelijke omschrijving van de Klacht.

**B. Behandeling Klacht**

1. De Klager ontvangt een bevestiging dat de Klacht is ontvangen en informatie over de procedure.
2. Indien nodig wordt Klager om nadere informatie gevraagd.

**C. Uitkomst klachtenbehandeling**

1. De Directeur Feducon B.V. bericht Klager binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk over de uitkomst van de klachtenbehandeling.
2. Als het niet mogelijk blijkt om binnen de hiervoor genoemde termijn met een inhoudelijk oordeel over de Klacht te komen zal Klager schriftelijk worden bericht binnen welke termijn uitkomst over de Klacht zal worden gegeven.

**D. Bezwaar**

1. Indien Klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling is er sprake van een Geschil.
2. Klager kan dit geschil melden bij De Geschillencommissie Algemeen ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) Postadres: postbus 90600, 2509 LP, Den Haag
3. De uitkomst van de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie is bindend.

**IV. Beslotenheid en vertrouwelijkheid**

1. De Klachtbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de Klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt niet voor zover de Klachtbehandelaar onafhankelijk van de Klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.
2. De Klacht wordt in beslotenheid behandeld.

**VI. Archivering**

Na de behandeling van de Klacht behoudt Feducon B.V. de oorspronkelijke Klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingsbericht gedurende een periode van vijf jaar.

**V. Slotbepalingen**

Inzake gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van Feducon B.V.