



Klachtenregeling Trainingscentrum Stichting Groeimee

Klachten worden trapsgewijs in behandeling genomen. Klager wendt zich bij voorkeur in eerste instantie direct tot de docent(en) van een training/ cursus, met name wanneer de klacht de kwaliteit (in brede zin) van de training/ cursus betreft. Vaak kan dan al een bevredigende oplossing gevonden worden.

Het betreft klachten over bejegening, uitlatingen, geleden schade of over verrichtte werkzaamheden door diegene die uit naam van Stichting Groeimee een dienst hebben geleverd, dienen door de betrokkenen (opdrachtgever of deelnemer) binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Stichting Groeimee, Hertog Aalbrechtweg 18, 1823DL Alkmaar, info@stichtinggroeimee.nl. Klachten kunnen (direct of in tweede instantie) ook gemeld worden bij de opleidingscoördinator van het trainingscentrum, Hester Oosterbaan, of bij de manager van Stichting Groeimee, Ilje Mollerus.

De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Stichting Groeimee in staat is adequaat te reageren.

De klager ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen; de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en wat de wens van de klager is. Binnen 14 dagen zal Stichting Groeimee schriftelijk mededelen of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen 14 dagen schriftelijk in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Tevens wordt er een indicatie gegeven wanneer St. Groeimee verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

Indien een klacht gegrond is verklaard, zal Stichting Groeimee de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

Indien een klacht niet gegrond wordt verklaard is er de mogelijkheid om binnen 30 dagen schriftelijk in beroep te gaan bij een commissie bestaande uit een lid namens de opdrachtgever, een lid namens Stichting Groeimee en een onafhankelijk lid, te weten Mevr. M. de Wit. Mevr. de Wit is bereikbaar via: maria.dewit@hotmail.nl. De uitspraak van Mevr. M. de Wit is bindend voor beide partijen.

De commissie die de klacht behandelt, heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Een uitspraak zal uiterlijk 30 dagen na ontvangst, via hoor en wederhoor, worden uitgebracht.

Indien de klacht gegrond is verklaard door Stichting Groeimee en de commissie, zal Stichting Groeimee slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 16 uit de Algemene voorwaarden van Stichting Groeimee, welke te vinden zijn op de website van Stichting Groeimee of op aanvraag worden toegestuurd.

Stichting Groeimee draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de klacht en de getroffen maatregel en zal deze voor een termijn van drie jaar bewaren.

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

©Stichting Groeimee. Alle rechten voorbehouden. Alkmaar, januari 2020.