

Klachtenregeling Wigboldus Consultraining Links

Artikel 1 Belang van de klachtenregeling

Voor een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever/deelnemer is het gewenst dat deze voor een klacht over de uitvoering van een training, adviesopdracht of andere zakelijke opdracht die niet in onderling overleg opgelost kan worden, een beroep kan doen op een onafhankelijke beoordeling van de klacht.

Artikel 2 Begrippen

Opdrachtgever

De organisatie of persoon die door middel van een contract (zijnde een ondertekende offerte dan wel andere schriftelijke opdrachtverlening) opdracht geeft aan Wigboldus Consultraining Links voor een training, adviesopdracht of andere zakelijke opdracht.

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training, adviesopdracht of andere zakelijke opdracht van Wigboldus Consultraining Links of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld.

Eigenaar-directeur

De eigenaar-directeur van Wigboldus Consultraining Links

Training, adviesopdracht of andere zakelijke opdracht

De training, adviesopdracht of andere zakelijke opdracht (waaronder begrepen lezing, opleiding, workshop) die door of namens Wigboldus Consultraining Links wordt aangeboden of georganiseerd.

Consultant/trainer

De persoon die in opdracht en onder de naam van Wigboldus Consultraining Links (onderdelen van) de training, adviesopdracht of andere zakelijke opdracht uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training, adviesopdracht of andere zakelijke opdracht gericht aan de eigenaar-directeur met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.



Artikel 3 Ontvankelijkheid en procedure

1. Indien door een opdrachtgever of deelnemer tekortkomingen worden geconstateerd in de uitvoering van een opdracht, worden deze met argumenten onderbouwd schriftelijk aan Wigboldus Consultraining Links gemeld, en wel binnen twee weken na voltooiing van de opdracht. Uitsluitend klachten die betrekking hebben op aan de consultant/trainer te wijten tekortkomingen zijn ontvankelijk. De klacht bevat naast de argumenten minimaal naam en adres van opdrachtgever, omschrijving van de klacht en datum waarop de klacht is ontstaan c.q. geconstateerd.
2. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging. Binnen 14 dagen na de ontvangstbevestiging wordt door de eigenaar-directeur contact opgenomen met de opdrachtgever c.q. deelnemer teneinde een passende oplossing overeen te komen. Indien vanwege bijzondere omstandigheden niet binnen 14 dagen contact kan worden opgenomen, wordt een indicatie gegeven wanneer wel contact zal worden opgenomen.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld, zowel door de klager als door de eigenaar-directeur.
4. De ontvangen klachten inclusief de wijze van afhandeling worden geregistreerd door Wigboldus Consulting Links en voor een periode van 3 jaren bewaard.
5. Alleen indien overleg tussen opdrachtgever c.q. deelnemer en eigenaar-directeur niet tot een aanvaardbare oplossing leidt, kan de klacht door de klager worden voorgelegd aan de externe klachtenbeoordelaar. Deze is niet werkzaam voor Wigboldus Consultraining Links.
6. De externe klachtenbeoordelaar doet na het horen van de klager en van de eigenaar-directeur een bindende uitspraak over de gegrondheid van de klacht en de wijze waarop deze indien gegrond dient te worden opgelost. Gestreefd wordt naar een behandelperiode van maximaal 6 weken.
7. Als externe klachtenbeoordelaar fungeert mr. I.E. Weijers van Weijers Advies te Wijk bij Duurstede. Mr. Weijers is bereikbaar via i.weijers@xmsweb.nl. Op een met argumentatie omkleed verzoek van de klager kan de eigenaar-directeur besluiten een andere externe klachtenbeoordelaar aan te wijzen.

Artikel 4 Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten met Wigboldus Consultraining Links is het Nederlands recht van toepassing.

Houten, september 2024

Dr. J.E. Wigboldus
eigenaar-directeur Wigboldus Consultraining Links

Muntslag 13, 3991 WS Houten
06 2036 7060
wigboldus@consultraining.nl

