

## **Klachtenprocedure**

JMU Trainingen hecht veel waarden een tevreden en blijde klant! Mocht er onverhoopt iets niet naar wens zijn verlopen, nodigen wij u uit om dit bij ons aan te geven. Dit kan telefonisch of per mail. De klacht zal uiterst serieus en zo snel mogelijk in behandeling worden genomen.

Begripsbepaling;

Klacht; Een melding van een klant, waaruit blijkt dat er iets niet geheel of geheel niet aan de verwachting van de klant heeft voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand.

Indienen en behandeling van een klacht:

1. Een klacht wordt binnen 14 dagen na afloop van de training schriftelijk en ondertekend ingediend, gericht aan JMU Trainingen, t.a.v. J.M. Meeuwissen.
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen 7 dagen schriftelijk bevestigd aan de indiener van de klacht. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
3. Binnen twee weken neemt JMU Trainingen contact op met de indiener van de klacht om tot een gesprek te komen en te komen tot een oplossing. De uitkomst hiervan worden op schrift gesteld en opgestuurd naar de indiener van de klacht. Mocht het onverhoopt niet binnen deze twee weken lukken, dan wordt de indiener binnen deze termijn op de hoogte gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Er wordt een indicatie gegeven wanneer de indiener het uitsluitsel kan verwachten.
4. Indien men niet gezamenlijk tot een oplossing komt, kan de externe klachtenprocedure worden opgestart.

Externe klachtenprocedure:

Voor de externe klachtenprocedure kunt u zich richten tot J. Blauwhoff via [info@jblauwhoff.nl](mailto:info@jblauwhoff.nl). Zij is onafhankelijk lid van de klachtencommissie.

De externe klachtencommissie past hoor en wederhoor toe en tracht met een oplossing te komen, waar beide partijen zich in kunnen vinden.

Mocht er geen oplossing bereikt zijn, zal de klachtencommissie binnen een maand na indienen van de klacht bij de externe klachtencommissie, een oordeel geven over hoe de klacht op te lossen is. Dit oordeel is bindend voor JMU Trainingen.

JMU Trainingen zorgt voor een eventuele snelle afhandeling.

Alle klachten worden geregistreerd en bewaard voor een termijn van 1 jaar.