

Klachtenregeling How2Ask

Wij werken voortdurend aan de kwaliteit van onze trainingen en daarbij doen wij ons best iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u vindt dat u niet correct bent behandeld of dat u ontevreden bent. Als dit het geval is lees dan hieronder onze klachtenregeling.

Veel opmerkingen en vragen van praktische aard kunnen direct door ons worden opgelost. Schroom dan ook niet om ons te bellen (0294-774252) of een e-mail te sturen naar info@how2ask.nl. Daarnaast biedt het evaluatieformulier dat wij u na afloop van een training toesturen de mogelijkheid om uw opmerkingen of vragen kenbaar te maken. Is dit niet afdoende en heeft u klacht over How2Ask of een door How2Ask ingeschakelde persoon/organisatie dan kunt u deze insturen via info@how2ask.nl. Ook als u vindt dat wij niet adequaat op een op- of aanmerking hebben gereageerd, kunt u uw klacht per e-mail aan ons sturen.

Daarbij geldt vervolgens onderstaande klachtenregeling:

Artikel 1 - Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding van How2Ask of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of is aangemeld.

Directie

G.A.M. Overmars, directeur van How2Ask.

Cursus, training of opleiding

De cursus, training, opleiding of enige andere bijeenkomst die door of namens How2Ask wordt aangeboden of georganiseerd.

Docent

De persoon die in opdracht van How2Ask als docent (onderdelen van) de cursus, training of opleiding uitvoert.

Acteur

De persoon die in opdracht van How2Ask als acteur (onderdelen van) de cursus, training of opleiding uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training of opleiding gericht aan de Directie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Directie van How2Ask heeft ingediend.

Artikel 2 - Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training of opleiding deelneemt of heeft deelgenomen, kan tot twee maanden na afsluiting van de cursus, training of opleiding een schriftelijke klacht (per e-mail) over de uitvoering van de cursus, training of opleiding indienen bij de Directie van How2Ask.

2. De Directie van How2Ask kan beslissen dat een klacht die eerst wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn toch in behandeling wordt genomen als, naar het oordeel van de Directie, van klager redelijkerwijs niet kon worden verlangd dat deze zijn klacht eerder indiende.

Artikel 3 - De Directie

De klacht wordt onderzocht door G.A.M. Overmars, directeur van How2Ask. Wanneer de klacht betrekking heeft op Overmars zelf dan wordt de klacht onderzocht door één van de andere aan How2Ask verbonden trainers.

Artikel 4 - Taak van de Directie

1. De Directie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

Artikel 5 - Klachtprocedure

1. Klager ontvangt binnen 10 dagen na het indienen van de klacht een ontvangstbevestiging via e-mail.

2. Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de Directie de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de Directie dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager weten.

3. Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de Directie de persoon waarnaar de klacht zich uitstrekt (de beklagde) schriftelijk in kennis van de klacht en verzoekt deze om binnen 2 weken schriftelijk te reageren.

4. Na ontvangst van deze reactie zendt de Directie een afschrift daarvan aan klager.

5. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de beklagde op de klacht zich een oordeel te vormen, dan hoort de Directie beklagde en klager. Indien gewenst en voor zover mogelijk worden klager en beklagde in elkaars aanwezigheid gehoord. Dit kan eventueel telefonisch of via beeldtelefonie.

Artikel - 6 Het oordeel van de Directie

1. De Directie komt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.

2. De Directie zendt haar oordeel binnen 1 week nadat deze tot dit oordeel is gekomen aan de beklagde en zendt een afschrift van haar oordeel aan klager.

3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van ieder maximaal drie weken.

4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Directie deze verlenging aan klager en beklagde schriftelijk en gemotiveerd bekend.

Artikel 7 - Slotbepalingen

1. Correspondentie over een klacht wordt gedurende twee jaar bewaard.
2. Naast deze klachtenregeling zijn de Algemene Voorwaarden van How2Ask van toepassing. Deze vindt u op de website www.how2ask.nl.
3. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
4. Deze klachtenregeling treedt per 1 juni 2020 in werking.