



Klachtenregeling MAX Support

Overwegende dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering van een training kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van zijn/ haar onvrede met de trainer/ trainingsacteur niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Artikel 1. Definities

Deelnemer:

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een door MAX Support gegeven training of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie:

De klachtencommissie van MAX Support betreffende trainingen, bestaande uit 2 personen.

Training:

De training die, of het trainingsacteur-werk dat door MAX Support wordt aangeboden.

Klacht:

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training of trainingsacteur-werk gericht aan de klachtencommissie 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 2. Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de training deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot één maand na afsluiting van de training een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training indienen bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 2 jaar bewaard.

Artikel 3. Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de eigenaar van MAX Support: P.G.M. Kreijne en de zelfstandige ondernemer S. Konings. Laatst genoemde is niet diegene die de (onderdelen van) de training uitgevoerd heeft. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

Artikel 4. Taak van de Klachtencommissie

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

Artikel 5. Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht door MAX Support is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal MAX Support een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.
5. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de trainer in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde, te weten Ingrid van Dalen, zelfstandig trainster.
7. De volledige klachtenprocedure mag maximaal 3 maand duren. Mocht er langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, dan de genoemde maximale termijn, dan zal de deelnemer hiervan in kennis worden gesteld, waarbij het uitstel zal worden toegelicht. Daarbij zal er een indicatie worden gegeven wanneer uitsluitsel zal worden gegeven.
8. Wij houden een bewaartermijn van 2 jaar aan.

Artikel 6. Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
2. De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
5. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 5.6) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Goes, 1 januari 2024
P.G.M. Kreijne,
Eigenaar MAX Support