

Artikel 1 – Doel en toepassingsgebied

1. Deze klachtenregeling heeft als doel een zorgvuldige en transparante afhandeling van klachten te waarborgen. De regeling is van toepassing op alle deelnemers van de door mij aangeboden opleidingen, trainingen en cursussen.

Artikel 2 – Definities

1. Klacht: Een schriftelijke melding van ontevredenheid over:
 - Een aspect van de dienstverlening;
 - De communicatie;
 - De organisatie;
 - De begeleiding tijdens de opleiding, training of cursus;
 - Inhoud of uitvoering van een opleiding, training of cursus.
2. Klager: De persoon die een klacht indient.
3. Bedrijf: Manon Gervink, gevestigd te Mozartlaan 92 8031 EX Zwolle, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 96274433
4. Onafhankelijke derde: Een externe mediator of jurist, die geen direct belang heeft bij de uitkomst van de klacht.
5. Met 'schriftelijk' wordt ook bedoeld communicatie via e-mail.
6. Klachtenbehandelaar: De persoon binnen het bedrijf die verantwoordelijk is voor het behandelen van de klacht. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en zorgt voor een passende oplossing.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Klachten moeten binnen 14 werkdagen na de gebeurtenis schriftelijk worden ingediend via e-mail naar info@manongervink.nl per post naar Mozartlaan 92 8031 EX Zwolle.
2. De klacht dient ten minste de volgende informatie te bevatten:
 - Naam en contactgegevens van de klager;
 - Omschrijving van de klacht met relevante feiten en omstandigheden;
 - Eventuele bewijsstukken ter ondersteuning van de klacht.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtbehandelaar, Rudolph Wierda
2. Uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd.
3. De klacht wordt uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst behandeld en beantwoord.
4. Indien een klacht niet binnen 2 weken kan worden afgehandeld, wordt een nieuwe termijn van maximaal 2 weken vastgesteld, waarna een definitieve beslissing volgt.
5. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en enkel met direct betrokkenen gedeeld.
6. Het oordeel over de klacht wordt schriftelijk gecommuniceerd, inclusief eventuele maatregelen ter oplossing.
7. Afhandeling van een klacht kan leiden tot onder andere restitutie, correctie van informatie, aanpassing van beleid of een andere redelijke oplossing.

Artikel 5 – Beroep bij een onafhankelijke derde

1. Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling, kan binnen 2 weken na ontvangst van het oordeel beroep worden aangetekend bij een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is Mr. Jurgen Seton. Zijn contactgegevens zijn op aanvraag via een e-mail naar info@manongervink.nl beschikbaar.
2. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden binnen 14 dagen afgehandeld.

Artikel 6 – Registratie en bewaartermijn

1. Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een periode van maximaal 2 jaar bewaard.
2. De geregistreerde klachten worden geanalyseerd om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 7 – Publicatie en kenbaarheid

1. Deze klachtenregeling is openbaar en te vinden op [mijn website](#).
2. De klachtenregeling wordt op verzoek kosteloos verstrekt aan deelnemers.