

Klachtenreglement trainingen stichting E-hulp.nl

1. De klacht over een training dient schriftelijk te worden ingediend bij stichting E-hulp.nl. De klacht kan zowel betrekking hebben op de training als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door trainers die in opdracht van stichting E-hulp.nl een training verzorgen.
2. Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als deze de volgende gegevens bevat: naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager; datum, naam training en naam trainer (indien van toepassing) waarop de klacht van toepassing is; omschrijving van de klacht.
3. De klager ontvangt van stichting E-hulp.nl een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen, de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
4. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze langer dan 2 maanden voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
5. Stichting E-hulp.nl stelt de klager binnen vier weken schriftelijk op de hoogte indien de klacht niet in behandeling wordt genomen.
6. De behandeling van de klacht geschiedt door een onafhankelijke derde, te weten mevrouw C.M.J. Hoogeveen, wonende te Orteliustraat 162, Amsterdam.
7. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan een schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
8. De klacht wordt door Stichting E-hulp.nl binnen een periode van vier weken na indiening van de klacht afgehandeld.
9. Stichting E-hulp.nl stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
10. Stichting E-hulp.nl draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.