



EXPERTISECENTRUM

## **Omgaan met Verlies**

Spoorlaan 9C, 5591 HT Heeze  
040-2260450

[info@omgaan-met-verlies.nl](mailto:info@omgaan-met-verlies.nl)  
[www.omgaan-met-verlies.nl](http://www.omgaan-met-verlies.nl)

### **Geschillen- en Klachtenregeling**

Het aanbod van het Expertisecentrum Omgaan met Verlies voldoet aan de Kwaliteitseisen die verbonden zijn aan inschrijving in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs. Daarnaast verklaren cursisten zich bij hun inschrijving akkoord met de wijze van werken zoals beschreven is in de brochure en de Algemene inschrijvings- leverings- en betalingsvoorwaarden. Deze Algemene voorwaarden staan ook op de website. Desondanks kan het gebeuren dat je als cursist op- of aanmerkingen hebt over de gevolgde training. In principe bespreek je die met de trainer(s). Leidt dit niet tot een oplossing dan leg je het probleem aan de directie in de persoon van Hanneke Fiddelaers. Bij haar ligt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de trainingen in het algemeen. Daarnaast kun je op- en aanmerkingen en verbetervoorstellen kwijt in de mondelinge en schriftelijke evaluatie. Als de klacht desondanks blijft bestaan, bestaat de mogelijkheid om deze schriftelijk in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. We zien klachten als een middel om problemen op te lossen, ze zijn een signaal voor ons om de regelingen en afspraken nog eens goed onder de loep te nemen.

#### **Begripsbepaling**

Een klacht is een schriftelijk ingediende uiting van onvrede over (een aspect van) een training. Een klacht kan uitsluitend ingediend worden door een cursist van training of degene die het inschrijfformulier voor akkoord ondertekend heeft.

#### **Afhandeling van klachten en geschillen**

Klachten kunnen tot vier weken na het optreden van het ongenoegen worden gemeld bij Expertisecentrum Omgaan met Verlies. De klacht dient schriftelijk verzonden te worden naar Expertisecentrum Omgaan met Verlies

Spoorlaan 9C

5591 HT Heeze

Of per mail [info@omgaan-met-verlies.nl](mailto:info@omgaan-met-verlies.nl)

Binnen 5 werkdagen neemt de directie van Expertisecentrum Omgaan met Verlies contact met je op. Samen stemmen we af hoe de verdere afhandeling van de klacht eruit zal zien.

#### **Verder verloop**

Als we niet in het eerste gesprek overeenstemming bereiken over de afhandeling van de klacht of moeten er zaken worden uitgezocht, dan wordt een afspraak gemaakt op welke termijn erop zal worden gereageerd. Expertisecentrum Omgaan met Verlies zorgt voor de benodigde informatie en komt met een tweede voorstel voor de verdere afwikkeling van de klacht.

#### **Geschiloplossing**

In het geval dat ook met een tweede voorstel geen overeenstemming bereikt wordt, wordt de klager de mogelijkheid geboden om het geschil voor een bindende uitspraak voor te leggen aan de onafhankelijke derde:

Mieke Peijnenburg

Geldropseweg 116

5591 ED Heeze



EXPERTISECENTRUM

## **Omgaan met Verlies**

Spoorlaan 9C, 5591 HT Heeze  
040-2260450

[info@omgaan-met-verlies.nl](mailto:info@omgaan-met-verlies.nl)  
[www.omgaan-met-verlies.nl](http://www.omgaan-met-verlies.nl)



De redelijk te maken kosten daarvan worden betaald door Expertisecentrum Omgaan met Verlies. Indien de klager daar niet op in gaat, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

### **Restitutie**

In het geval dat er sprake is van restitutie van (een deel van) het cursusgeld of geld voor individuele begeleiding, dan wordt dit binnen 3 weken na overeenkomstdatum voldaan of verrekend met de klager.

### **Klachtenadministratie**

Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van één jaar na de datum van de beoordeling door de klachtencommissie bewaard.

