

KLACHTEN

Visie

Wij doen er alles aan om te zorgen dat het programma, de trainers, de materialen en de werkwijze voldoen aan uw wensen en de gemaakte afspraken. Mocht u in de praktijk toch niet tevreden zijn over wat dan ook, laat het ons weten! Wij zullen er voor zorgen dat u alsnog tevreden bent. Omdat het wettelijk verplicht is hebben wij hieronder een klachtenregeling opgenomen. Indien nodig kunt u hier te allen tijde een beroep op doen.

1. Klachten dienen schriftelijk aan de directie van 't Mannetje & Co te worden gemeld en wel uiterlijk binnen acht dagen nadat partijen wederzijds aan de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen hebben voldaan. U kunt dan contact opnemen met:
't Mannetje & Co
Dhr. P.O.M. 't Mannetje
Pinksterbloem 13
2635 KE Den Hoorn
www.tmannetjeenco.nl
tel. 06-55782798
2. Bij binnenkomst van de klacht zal binnen acht werkdagen een ontvangstbevestiging gestuurd worden, waarin tevens staat vermeld dat de klacht binnen eenentwintig dagen afgehandeld zal worden.
3. Na ontvangst van de schriftelijke klacht kan de betrokken opdrachtgever door de directie van 't Mannetje & Co worden uitgenodigd om de klacht mondeling toe te lichten. De directie van 't Mannetje & Co zal zich naar aanleiding van de schriftelijke klacht en de mogelijke mondelinge toelichting uitspreken en aan de betrokken opdrachtgever schriftelijk meedelen welke eventuele acties genomen zullen worden.
4. Mocht blijken dat de afhandeling van de klacht niet binnen de termijn van eenentwintig dagen afgehandeld kan worden, dan zal de directie van 't Mannetje & Co dit schriftelijk vóór afloop van de termijn van eenentwintig dagen aan de klager melden met daarbij een toelichting van het uitstel en de verwachte datum waarop 't Mannetje & Co wel uitsluit kan geven.
5. *Beroepsmogelijkheid.*
Indien de klager niet akkoord gaat met de oplossing van de klacht, wijzen klager en 't Mannetje in goed overleg en met wederzijdse instemming een derde/ (opleidings)deskundige aan aan wie de klacht wordt voorgelegd. Het werk van de deskundige wordt betaald door 't Mannetje & Co en de uitspraak is in beginsel bindend voor beide partijen.
6. Indien een van de partijen niet akkoord gaat met de uitspraak van de deskundige, rest voor die partij het Nederlands recht en kan genoemde partij zich melden voor een civiele procedure in het arrondissement Den Haag, kantoor Delft.
7. Klachten worden door 't Mannetje & Co vertrouwelijk behandeld.
8. De klachtenprocedure, als hierboven vernoemd wordt gepubliceerd in op de website van de 't Mannetje & Co en er wordt naar verwezen in de Algemeen Opdracht Voorwaarden, die te allen tijde gekoppeld en meegezonden worden bij offertes en overeenkomsten.
9. Ingediende klachten en de wijze van afhandeling worden centraal geregistreerd en de daarbij behorende correspondentie wordt bewaard tot vierentwintig maanden na afhandeling van de klacht waarna de correspondentie vernietigd wordt.