

## KLACHTENPROCEDURE

versie augustus 2022

### MARC HOEKS OPLEIDINGEN

Marc Hoeks Opleidingen staat voor een goede kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van haar klanten. In het kader van de kwaliteitsborging bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen als men ontevreden is over de door Marc Hoeks Opleidingen geleverde diensten. Marc Hoeks Opleidingen zal er alles aan doen om de klacht naar tevredenheid en in alle vertrouwen af te handelen. Door het indienen van een klacht kunnen werkprocessen en diensten verbeterd worden. Op deze manier kan voorkomen worden dat er in de toekomst soortgelijke klachten ons bereiken.

#### A. Indienen klacht

Het is mogelijk een eventuele klacht in te dienen bij de persoon die de dienst geleverd heeft. Is dit niet mogelijk of wenst de klant de klacht liever niet mondeling met de betreffende persoon te bespreken, kan deze een schriftelijke klacht indienen bij de Marc Hoeks Opleidingen. De klacht dient duidelijk te worden geformuleerd met een duidelijke basis voor het standpunt van de klant en met vermelding van alle relevante documenten, indien dit noodzakelijk is om de klacht te verduidelijken. Binnen een week na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een schriftelijke ontvangstbevestiging. Klachten kunnen via e-mail of per post ingediend worden naar: Marc Hoeks Opleidingen, Weegbree 35, 5575 DB Luyksgestel of [info@marchoeksopleidingen.nl](mailto:info@marchoeksopleidingen.nl). Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

#### B. Afhandeling klacht

Binnen een week na ontvangst van een klacht, ontvangt de indiener een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze bevestiging wordt de klacht formeel bevestigd en wordt aangegeven wanneer de indiener een inhoudelijke reactie kan verwachten. De persoon die de klacht in behandeling neemt zal tijdens dit proces de indiener mogelijk vragen om meer informatie of verduidelijking van de klacht. Indien nodig zal deze persoon een deskundige<sup>1</sup> raadplegen of andere betrokkenen consulteren. Nadat een gefundeerd oordeel over de klacht is geformuleerd ontvangt de indiener hiervan schriftelijk bericht. Het oordeel van de onafhankelijke derde (deskundige) is voor beide partijen bindend.

Marc Hoeks Opleidingen streeft ernaar om een klacht binnen 28 dagen na het verzenden van de ontvangstbevestiging te behandelen. Mocht de omvang van de klacht of de complexiteit aanleiding geven deze termijn van reageren te verlengen, wordt de indiener daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Mochten we samen niet tot een oplossing komen dan verwijzen wij u door naar onze onafhankelijke derde, de heer dr. Schulz. Deze maakt een bindende uitspraak voor beide partijen. Een klacht wordt gedurende een periode van één jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.

#### C. Geschil

De rechter in de vestigingsplaats van degene die de dienst heeft geleverd is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft de leverancier van de dienst het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. De leverancier van de dienst en degene die de klacht heeft ingediend zullen eerst dan een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### D. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen Marc Hoeks Opleidingen en degene die een klacht indient is het Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

---

<sup>1</sup> Ondersteunende deskundige is de heer dr. Schultz, huisarts waarnemer ([ulrich@l-1-l.nl](mailto:ulrich@l-1-l.nl))