



## KLACHTEN REGELING

### Klachtenregeling VOCAS TRAININGEN inzake projecten, trainingen en cursussen

#### 1. Klachtmelding

- 1.1. De klacht moet gemeld worden via e-mail aan de organiserende instantie van de cursus, te weten: Vocas trainingen. De klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld en de organisatie garandeert een discrete behandeling ervan.
- 1.2. De organisatie geeft binnen 7 dagen een mondelinge en/of schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht.
- 1.3. De organisatie Vocas trainingen zal de klacht binnen 4 weken afhandelen en/of een schikking treffen met de klagende partij. Indien voor het onderzoek en/of het oplossen van de klacht meer tijd nodig is, zal desbetreffende partij dit binnen 7 dagen schriftelijk toelichten aan wederpartij. Tevens wordt daarbij de verwachte termijn aangegeven waarbij een oplossing verwacht wordt.
- 1.4. Mocht u niet tevreden zijn over de uitkomst of over de afwikkeling van de klacht door vocastrainingen dan wordt een derde onafhankelijke partij ingeschakeld die partijen bindend adviseert over de afwikkeling van de klacht. U dient uw bezwaren schriftelijk te richten tot Vocas trainingen t.a.v. mevrouw van Muilwijk. Eventuele consequenties worden door Vocas trainingen snel afgehandeld.
- 1.5. De klacht wordt geregistreerd en voor een duur van 2 jaar na datum van indienen bewaard.

Voorzitter van de klachtencommissie Marjef van Muilwijk

Algemeen lid: Els Mourits

Secretaris: Gert-Jan ten Pierick

Arnhem, augustus 2019

W.G.J van der Zand  
eigenaar VOCAS TRAININGEN