



KLACHTEN REGELING

Klachtenregeling VOCAS TRAININGEN inzake projecten, trainingen en cursussen

VOCAS TRAININGEN hecht grote waarde aan een optimale samenwerkingsrelatie met haar opdrachtgevers. Wat wij beloven komen wij na, wat wordt afgesproken leveren wij.

De opdrachten die VOCAS TRAININGEN aanneemt worden door W.G.J van der Zand vooraf beoordeeld op haalbaarheid (in tijd en geld) en voor de uitvoering op professionele mogelijkheden en persoonlijk enthousiasme van de opdrachtnemer.

Wanneer is te voorzien dat de uitvoering van een opdracht om de een of andere reden gaat afwijken van de overeenkomst wordt dit door W.G.J van der Zand direct met de opdrachtgever besproken en wordt getracht samen tot een oplossing te komen.

Mocht u desondanks een klacht willen indienen over de dienstverlening van VOCAS TRAININGEN dan hanteren wij onderstaande klachtenprocedure:

1. De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van de eigenaar van VOCAS TRAININGEN, mevrouw W.G.J van der Zand
2. Maak uw klacht schriftelijk (per brief of per mail) kenbaar bij:

VOCAS TRAININGEN
t.a.v. W.G.J van der Zand

Reurikwei 39
6843XT Arnhem

MAIL: w.vanderzand@vocastrainingen.nl

3. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
4. Binnen 10 dagen neemt mevrouw W.G.J van der Zand contact met u op met een voorstel om tot een oplossing te komen.

A. Heeft uw klacht betrekking op het uitvoeren van een cursus of een training dan kunt u een beroep doen op het klachtenreglement van de Nederlandse Orde van Beroepstrainers (Nobtra). Mevrouw W.G.J van der Zand is als trainer aangesloten bij deze beroepsvereniging en beschouwt de uitspraak van de klachtencommissie van de Nobtra als bindend.





KLACHTEN REGELING

Informatie over het indienen van een klacht bij de Nobtra vindt u op hun website :

www.nobtra.nl/klachten

B. Betreft uw klacht de uitvoering van een projectopdracht dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van VOCAS TRAININGEN, bestaande uit een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is voor VOCAS TRAININGEN, een onafhankelijk lid dat als cursist ervaring heeft met het aanbod van VOCAS TRAININGEN en een secretaris.

5. Indien de behandeling van uw klacht door mevrouw W.G.J van der Zand niet leidt tot een in uw ogen acceptabele oplossing dan kunt u kiezen uit de volgende mogelijkheden:

o Indien de klacht een projectopdracht betreft kunt u deze schriftelijk (per brief of per mail) kenbaar maken bij:

Voorzitter van de klachtencommissie VOCAS TRAININGEN
t.a.v. Marjef van Muilwijk

MAIL: marjefvanmuijwijk@gmail.com

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

6. De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de eigenaar van VOCAS TRAININGEN.
7. De klachtencommissie bestaat uit Voorzitter: Mevr. Marjef van Muilwijk
8. Algemeen lid: Mevr. Els Mourits gevestigd te Rozendaal. Eigenaar en werkzaam bij Bureau Mourits Werkt
9. Secretaris: Dhr. Gert-Jan ten Pierick gevestigd te Alphen aan de Rijn. Werkzaam bij Aveo.
- 10.** Het oordeel wordt schriftelijk aan de eigenaar van Vocas Trainingen mevrouw W.G.J vd Zand, verzonden en geldt als bindend.
- 11.** W.G.J van der Zand zal uiterlijk 2 weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie in overleg treden met de klager om de eventuele consequenties af te handelen en zal de uitkomsten hiervan bekend maken aan de voorzitter van de klachtencommissie.
- 12.** Wij zullen uw klacht vertrouwelijk behandelen en geen informatie delen met derden. Een klacht zal uiterlijk tot 2 jaar na indienen bewaard worden in de administratie van Vocas trainingen.



KLACHTEN REGELING

Arnhem, 20 juli 2015

W.G.J van der Zand
eigenaar VOCAS TRAININGEN