

Klachtenreglement T5 Scholing en Training B.V.

T5 heeft als uitgangspunt in opdrachten aan te willen sluiten bij de wensen en verwachtingen van de opdrachtgever. Desondanks kan er zich een situatie voordoen dat een deelnemer van een training of een opdrachtgever een klacht wil indienen. Klachten worden door T5 serieus genomen en geven ons de mogelijkheid onze dienstverlening te verbeteren. Het klachtenreglement heeft als doel om klachten op een zorgvuldige en uniforme wijze af te handelen en te registreren.

Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke uiting (brief of mail) van onvrede over de diensten of producten van T5.

Een klager is een opdrachtgever van T5, of een deelnemer aan de trainingen van T5, die een klacht indient bij de klachtencommissie.

Een aangeklaagde is een uitvoerder van dienstverlening van T5, tegen wie een klacht is ingediend. De klachtencommissie bestaat uit drie personen, één aan te wijzen door de klager, één door T5, en één aan te wijzen door beide andere leden gezamenlijk. Klager en aangeklaagde kunnen zichzelf niet vertegenwoordigen in de klachtencommissie.

Indienen en behandelen van een klacht

1. Indien er sprake is van een klacht over een door T5 geleverde dienst of product, dient de deelnemer of opdrachtgever de klacht eerst te bespreken met de betreffende trainer/adviseur van T5 of diens supervisor. Door een gesprek kunnen veel misverstanden uit de weg worden geruimd.
2. Wanneer een gesprek met de trainer/adviseur of haar supervisor niet (meer) mogelijk is, of het gesprek niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, dan dient de deelnemer aan de training, dan wel de opdrachtgever, binnen 3 weken na voorkomen, een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van T5. De klacht wordt via de website van T5 ingediend, of wordt schriftelijk verzonden aan mevrouw L. Wolsink, Boermaat 60, 9431 MS Westerbork.
3. Een klacht wordt behandeld door mevrouw K. Munsterman, een onafhankelijke derde.
4. Een klacht die na de termijn van 3 weken wordt ingediend, wordt behandeld als buiten de termijn zijnde ingediend en wordt niet ontvankelijk verklaard.
5. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd. Daarna neemt T5 contact op met de klager om zo spoedig mogelijk een klachtencommissie in te stellen. Zowel klager als T5 zullen binnen 14 dagen na bevestiging van de klacht een lid voor de klachtencommissie aandragen.
6. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet T5 binnen zeven werkdagen na de ontvangst van de klacht schriftelijk mededeling aan de uitvoerder van T5 op wie de klacht betrekking heeft.
7. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en wordt binnen zes weken afgehandeld. Indien er langer de tijd nodig is om onderzoek te doen naar de klacht, dan kan de termijn eenmalig met zes weken worden verlengd. De klager wordt hiervan schriftelijke op de hoogte gesteld.

8. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, informatie opvragen over datgene waarop de klacht betrekking heeft.
9. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie samen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
10. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht.
11. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht. De kosten worden door beide partijen gedragen met een maximum van €150,00 voor T5, tenzij anders afgesproken door beide partijen.
12. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon of personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie, met opgaaf van redenen.
13. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden overgegaan.
14. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Dit is ook het geval wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
15. In geval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na haar instelling, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
16. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor T5 bindend.
17. Indien een klacht gegrond is, zal T5 de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
18. Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtencommissie worden binnen 2 maanden afgehandeld.
19. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van art.14 van de algemene voorwaarden.
20. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
21. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door T5, en voor de duur van 7 jaar na de afhandeling van de klacht bewaard.

22. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 juli 2021.