

# Klachtenprocedure Both Social BV

Artikel 1: Definities:

1. **Both Social BV**, Keulenstraat 12, 7418 ET Deventer
2. Klager: een deelnemer aan de opleiding van Both Social BV
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding bij Both Social BV of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

Artikel 2: Indienen van een klacht:

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Both Social BV: Dhr. M.P. Both
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht:

1. De directie, bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen dertig dagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
4. Is er een langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan wordt de klager hiervan binnen die vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. De directie geeft een indicatie van wanneer verwacht mag worden dat er uitsluitsel wordt gegeven.
5. De directie zal de klacht vertrouwelijk behandelen.

Artikel 4: Uitspraak:

1. Binnen acht weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot:

Factus

Dhr. Del Duca

Bezoekadres

De Reulver 73, 7544 RT Enschede

Postadres

Postbus 40282 7504 RG Enschede

3. Het oordeel van Factus is voor Both Social BV bindend. Eventuele consequenties worden door Both Social BV binnen acht weken afgehandeld.

Artikel 5: Afhandeling:

De klachten worden geregistreerd door Factus en Both Social BV en worden gedurende een periode van twee jaar bewaard.

Artikel 6: Ingangsdatum:

1. Bovenstaande klachtenregeling gaat in op 01-01-2016.