

Klachtenprocedure

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

a. de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;

b. Mind Eye Power opleidingen biedt de mogelijkheid van klachtopvang, die zoveel mogelijk gericht is op herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde;

c. De directie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;

Alle klachten dienen schriftelijk te worden opgestuurd aan de directie van Mind Eye Power opleidingen. De directie is bevoegd voor het afhandelen van de klacht. Zodra de klacht ontvangen is zal de directie dit melden aan de klager en een uitspraak doen over de klacht. Binnen een termijn van 14 dagen zal de directie klager antwoord geven over de afhandeling van de klacht. Indien af te zien is dat dit termijn zal worden overschreden zal de directie dit zo spoedig mogelijk aan de klager melden.

d. Indien de klager het antwoord op de klacht onvoldoende vindt is er de mogelijkheid tot beroep bij de klachtencommissie. Namens de klachtencommissie zal Gerard Meerstadt zich in verbinding stellen met beide partijen. De uitspraak van de klachtencommissie is voor beide partijen bindend. De klacht wordt geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

e. de klachtregeling is voor de klager kosteloos;

f. beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich voor eigen rekening te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;

g. de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;

h. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;

i. beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken;

j. Een klacht evenals persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.