

# KLACHTENPROCEDURE    Ela Vissers Educatie

## Vallend onder de GAT Geschillencommissie.

### Artikel 1    Definities

1. **Ela Vissers** h.o.d.n.v. **Ela Vissers Educatie**, gevestigd te Heumen, KvK-nummer 61643793, wordt in deze klachtenprocedure aangeduid als Dienstverlener.
2. Een door klager ervaren probleem met betrekking tot het gedrag, handelen of nalatigheid van Ela Vissers Educatie wordt in deze klachtenprocedure aangeduid als **Klacht**.
3. De cursist, student, opdrachtgever of cliënt die zich met een klacht wendt tot de eigenaren van Ela Vissers Educatie wordt in deze klachtenprocedure aangeduid als **Klager**.
4. De persoon die onderdeel uitmaakt van Ela Vissers Educatie op wie de klacht betrekking heeft wordt in deze klachtenprocedure aangeduid als **Aangeklaagde**.

1

### Artikel 2    Doelstelling

De klachtenprocedure is opgesteld om de kwaliteit van de uitvoering van de diensten te bewaken. Daarnaast is het mogelijk dat naar aanleiding van de klacht, de werkwijze van Ela Vissers Educatie wordt aangepast om haar cursisten nog beter van dienst te kunnen zijn.

De klachtenprocedure stelt de cursist in de gelegenheid een klacht over Ela Vissers Educatie te melden.

Het doel van de klachtenprocedure is in eerste instantie het oplossen van het geschil tussen klager en Ela Vissers Educatie.

### Artikel 3    Klachtenprocedure

#### 1. Klacht indienen

Indien de klager ontevreden is of een klacht heeft, gaat de voorkeur er naar uit dat deze klacht rechtstreeks en zo snel mogelijk met Ela Vissers, eigenaar van Ela Vissers Educatie, besproken wordt. Gezamenlijk wordt gezocht naar een passende oplossing. Wanneer er in gezamenlijkheid geen oplossing gevonden wordt of de klager ondanks de inspanning ontevreden is, kan de klager een beroep doen op de klachtenregeling.

Formeel vraagt de dienstverlener een klant om de klacht over offertes, facturen, de geleverde diensten en producten zo snel mogelijk, maar **uiterlijk binnen 48 uur na het ontstaan van de klacht schriftelijk** of per email kenbaar te maken aan de dienstverlener. De klacht dient voldoende gemotiveerd te worden.

De klager kan, eventueel middels zijn wettelijke vertegenwoordiger, een klacht indienen wanneer in zijn beleving de bepalingen van de reglementen zijn overschreden door een medecursist, een trainer/coach of de organisatie van Ela Vissers Educatie.

Klachten over situaties waarvan de looptijd (bijvoorbeeld van een opleiding of een coachtraject) al enige tijd verstreken is kunnen daardoor wellicht moeilijker achterhaald dan wel niet meer hersteld worden. In dat soort gevallen kan een klacht als niet ontvankelijk bestempeld worden.

De klacht kan nooit anoniem ingediend worden.

Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

*Ela Vissers*

## 2. Klachtenbehandeling

De klacht wordt vertrouwelijk in behandeling genomen.

De klachtenprocedure treedt in werking wanneer deze bestaat uit een met rede omschreven schriftelijke uiting van onvrede.

De dienstverlener streeft ernaar **klachten binnen 5 werkdagen in behandeling te nemen**. Allereerst zal de klager zo spoedig mogelijk, doch altijd **binnen 14 dagen**, een **schriftelijke ontvangstbevestiging** van de klacht ontvangen.

Tevens wordt, onder toezending van een kopie van de klacht, hiervan schriftelijk mededeling gedaan aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

## 3. Klachtenbeoordeling

De dienstverlener streeft naar een **afhandeling van de klacht binnen 4 weken vanaf de dagtekening** van de klacht. Mocht deze tijd echter niet gehaald worden dan zullen betrokken partijen (klager en beklagde) hiervan binnen de termijn van 4 weken op de hoogte gesteld worden.

Bij een geschil tussen klager en Ela Vissers Educatie kan de klacht, indien de aangeboden oplossing van Ela Vissers Educatie door klager niet afdoende wordt bevonden, worden bemiddeld door een onafhankelijke derde partij.

Ela Vissers Educatie is erkend door GRO GAT Register Opleider en is aangesloten bij GAT Geschilleninstantie met bijbehorende klachtenprocedure. Een klacht kan desgewenst ook bij deze organisatie gemeld worden wanneer deze betrekking heeft op de ethische handelwijze van Ela Vissers Educatie.

Het voorleggen van de klacht aan GAT Geschillencommissie dient binnen 2 maanden te geschieden. Dit kan niet anoniem.

**Uitspraken** van GAT Geschillencommissie in zake een geschil tussen de dienstverlener en een klager **zijn bindend** en zullen daarom door Ela Vissers Educatie opgevolgd worden.

Eventuele verzend-, onderzoeks- en bemiddelingskosten komen in dat geval ten laste van de klager. Mocht na onderzoek blijken dat de dienstverlener in gebreke is gebleven en/of foutief heeft gehandeld dan worden bovengenoemde kosten aan klager vergoed.

## Artikel 4 Slotbepaling

Door het indienen van een klacht, verklaart klager kennis te hebben genomen van bovenstaande klachtenregeling en zich eveneens aan de inhoud daarvan te conformeren.

Na onderzoek en beoordeling van de klacht kan een van de volgende uitspraken gedaan en overeenkomstige maatregelen getroffen worden:

a. **Ongegrond verklaring:** De Klachtencommissie kan de klacht ongegrond verklaren en hiervan een onderbouwing geven.

b. **Verklaring van opgeloste klacht:** De Klachtencommissie kan de klacht (eventueel na bemiddeling) als opgelost beschouwen. In alle andere gevallen dan ongegronde of opgeloste klachten zal de Klachtencommissie overgaan tot het uitroepen van sancties. De sancties welke in het geval van gegrondverklaring van de klacht door de Commissie aan de beklagde kunnen worden opgelegd zijn:  
- een bindend advies aan de partijen - een berisping aan een partij - een uitsluiting van een partij

c: **Bindend advies:** De commissie kan de partijen een bindend advies geven. Een advies kan gericht zijn op bemiddeling of coaching. In geval van een advies wordt aan de klager en de beklagde schriftelijk medegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat daaraan een advies wordt verbonden. Tevens wordt de inhoud van het advies beschreven.

d. **Berisping:** De commissie kan (een van) de betrokkene(n) een berisping geven. Wanneer wordt besloten tot het geven van een berisping wordt aan de aanklager en de beklagde schriftelijke medegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat de beklagde in verband daarmee een berisping krijgt. Tevens wordt de inhoud van de berisping beschreven.

**Alle klachten worden als dossier geregistreerd en gedurende een termijn van 10 jaar bewaard.**

Wanneer er sprake is van een structureel patroon waarvoor Ela Vissers Educatie verantwoordelijk is, dan zullen klachten aanleiding zijn om structurele verbeteringen aan te brengen.

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Ela Vissers Educatie t.a.v. de te nemen voorzieningen.

*Oktober 2024*

*Ela Vissers Educatie*