

Klachtenprocedure:

Klacht over de inhoud van de opleiding en/of docent.

Indien deze situatie zich voordoet en een gesprek niet het gewenste resultaat is, kun je de klacht binnen 10 werkdagen schriftelijk indienen. Dat kan per email naar mail@henriboxstart.nl of per post naar het correspondentieadres in de voettekst. De eigenaar van ZELFBOUWCURSUSSEN zal binnen 10 werkdagen na binnenkomst van de klacht schriftelijk reageren. Binnen 4 weken wordt er geprobeerd om tot een oplossing van de klacht te komen. Mocht er langere tijd nodig zijn dan de genoemde 4 weken, dan krijg je binnen deze 4 weken een nieuwe termijn te horen.

Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt kan binnen 10 werkdagen na ontvangst reactie van ZELFBOUWCURSUSSEN contact worden opgenomen met een officieel geregistreerde mediator. ZELFBOUWCURSUSSEN heeft Maaike Grauwmeijer van 'Junctio', gevestigd aan de Schootsedreef 33 in Helmond, gevraagd om als mediator op te treden. De uitspraak van deze mediator is bindend voor beide partijen en eventuele consequenties worden binnen 14 dagen opgepakt.

Als op deze wijze het geschil ook niet opgelost kan worden, kan de zaak per direct aanhangig gemaakt worden bij de bevoegde rechter, tenzij de wet anders voorschrijft.

De klacht zal vanuit beide partijen 100% vertrouwelijk worden behandeld.

Klacht over een andere cursist

Indien deze situatie zich voordoet en een gesprek met de andere student is niet mogelijk of levert niet het gewenste resultaat op, dan dient per zo spoedig mogelijk de eigenaar van ZELFBOUWCURSUSSEN op de hoogte te worden gesteld. De eigenaar zal binnen 5 werkdagen een gesprek aangaan met de andere cursist. Wanneer dit gesprek geen oplossing biedt zal de eigenaar binnen 5 werkdagen een voorstel tot gesprek doen en als mediator aan het gesprek deelnemen. De klacht zal vanuit alle drie de partijen 100% vertrouwelijk worden behandeld. Indien één der partijen meer tijd nodig heeft dan genoemde periode, zullen de andere partijen schriftelijk en met redenen omkleed worden geïnformeerd. Daarnaast dient een reële indicatie van nog benodigde tijd te worden gegeven.

Afhandeling

Klachten zullen te allen tijde worden geregistreerd en minimaal vijf jaar worden bewaard.

Correspondentieadres: Horstlandenpark 44, 5709MB, Helmond
Contactgegevens: Henrie Boxstart, tel. 06-39123638; Mail: mail@henriboxstart.nl
website: <https://zelfbouwcursussen.nl/>
Overige: KVK 85015571, Bank NL26 ADYB 1000 0027 48