



Klachtenregeling Xalia-Training

Klachtenprocedure

Xalia Training beoogt zo transparant mogelijk naar de opdrachtgevers van 'in company'-workshops, trainingen en coaching op te treden.

In de offerte wordt duidelijke informatie gegeven over wat men van de trainingen mag verwachten: het programma, de doelstellingen, de kosten, de data, de locatie en de algemene voorwaarden. In de offerte staat vermeld dat acceptatie van de offerte veronderstelt dat de opdrachtgever heeft kennis genomen van de algemene voorwaarden en hiermee akkoord gaat.

Desalniettemin kan het voorkomen dat een opdrachtgever (al dan niet namens een deelnemer) een klacht indient over de inhoud van de training, de behandeling door de opdrachtnemer, het functioneren van de trainer of wat dan ook. In voorkomende gevallen zal Xalia Training daarbij de volgende procedure in acht nemen.

Bevestigen van de klacht

Bij binnenkomst van een schriftelijke klacht, wordt de ontvangst daarvan onmiddellijk bevestigd en wordt de opdrachtgever op de hoogte gesteld van de verdere procedure. De directie van Xalia Training Lia Timmer bekijkt de klacht in eerste aanleg.

Reactie termijn

Binnen uiterlijk zeven kalenderdagen na datum binnenkomst van de klacht. Binnen 4 weken neemt zij contact op met de opdrachtgever om over de klacht van gedachten te wisselen en daarvoor een oplossing te bewerkstelligen.

Afwijking van de reactie termijn of procedure

Indien er een langere tijd nodig is dan normaal dan wordt de opdrachtgever binnen 4 weken hiervan op de hoogte gesteld met opgave van redenen en een nieuwe indicatie wanneer er wel uitsluitsel wordt gegeven.

Vertrouwelijkheid en registratie

Alle klachten worden geregistreerd in 'de klachten registratie' en worden vertrouwelijk afgehandeld.

Afhandeling van de klacht

De klacht is binnen twee maanden afgehandeld naar tevredenheid van beide partijen.

Onafhankelijke derde

Indien op deze manier geen oplossing wordt bereikt, wordt door Xalia Training de heer F. Damhuis te Arnhem van PBL Coaching ingeschakeld. Deze treedt op als onafhankelijke

derde past hoor en wederhoor toe, tracht een oplossing te bereiken, waarmee beide partijen zich kunnen verenigen en geeft - zo dit niet mocht lukken – Xalia Training binnen één maand na zijn / haar aanvang van de behandeling van de klacht een uitspraak over hoe de klacht opgelost kan worden. Xalia Training zal dit advies uitvoeren, de uitspraak van de heer F. Damhuis is bindend. De besluitvorming vindt plaats binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het advies. Het besluit wordt vervolgens binnen drie werkdagen na het nemen van het besluit schriftelijk aan de indiener van de klacht kenbaar gemaakt.

Bewaartermijn

Klachten worden tenminste twee jaar bewaard middels de klachtenregistratie.

Betalingsverplichting

Van de klachtenbehandeling worden betalingsverplichtingen uitgezonderd.

Een klacht over een gebeurtenis, later dan één jaar na afloop van de gebeurtenis wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 13 uit de Algemene voorwaarden van Xalia Training is eveneens van toepassing op deze klachtenregeling.

**Xalia Training * Ermelo * 0341-427231 * 06-51170361 * info@xalia.nl * www.xalia.nl *
NL34ABNA0482477075 * KvK: 08214094**