

## Klachtencommissie en klachtenprocedure

*De medewerkers van ITAN doen hun best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het gebeuren dat iemand een klacht heeft of vindt dat zaken beter kunnen. Als dat zo is dan horen wij dit graag. Dan kunnen we actie ondernemen. Om volgens de officiële richtlijnen een klacht te kunnen behandelen heeft ITAN een klachtencommissie ingesteld. Meer over deze commissie en de te volgen procedure bij een klacht vind je hieronder.*

### Bereikbaarheid klachtencommissie

*Postadres:*

ITAN NLP opleidingen BV  
T.a.v.: Klachtencommissie ITAN  
Postbus 600  
9700 AP Groningen

*Telefoon:*

050 5278013

*E-mail:*

info@itan.nl

### Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie van ITAN bestaat uit minimaal drie leden. Het secretariaat van de klachtencommissie wordt behartigd door ITAN.

De klachtencommissie omvat:

- Ten minste een medewerker verbonden aan ITAN
- Ten minste een onafhankelijke jurist/mediator
- Ten minste een van ITAN onafhankelijk persoon

De huidige klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

1. Mevr. J. L. van der Woude-Janssens (medewerker ITAN)
2. Dhr. H.M. Sauerborn (NMI geregistreerd mediator)
3. Mevr. J. A. Kranenburg (directeur Aumm instituut en opleidingen)

Indien zij dit wenst kan de commissie zich laten bijstaan door externe deskundigen.

Wijzigingen in de samenstelling van de klachtencommissie worden gepubliceerd op de website van ITAN bij 'Over ITAN' onder 'voorwaarden'.

## Procedure bij klachten ITAN NLP opleidingen

### **1. Bevestiging**

De ontvangst van een eventuele klacht wordt door de commissie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken (10 werkdagen) aan de klager bevestigd. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.

### **2. Wederhoor**

De klachtencommissie zal aan de bij de klacht betrokken aangeklaagde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken (10 werkdagen) de klacht schriftelijk voorleggen en hem of haar om zijn of haar schriftelijke reactie vragen.

### **3. Toelichting**

De commissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Op verzoek van de klager, de aangeklaagde of de commissie kunnen partijen samen dan wel apart van elkaar worden gehoord.

### **4. Oplossing**

De commissie streeft er in eerste instantie naar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen worden gecombineerd en waar beide partijen vrede mee hebben.

### **5. Externe deskundigen**

De commissie kan zich laten bijstaan door onafhankelijke deskundigen.

### **6. Geheimhouding**

De commissie en eventuele externe deskundigen zijn tot geheimhouding verplicht.

### **7. Afhandeling**

Een klacht wordt binnen zes weken (30 werkdagen) door de commissie afgehandeld, in die zin dat de commissie een uitspraak doet waarbij zij een van de onder punt B genoemde maatregelen neemt.

### **8. Beroep**

De klager, de opdrachtgever of de cursist/de coachee die de klacht heeft ingediend kan binnen vier weken (20 werkdagen) bij de commissie in beroep gaan tegen de beslissing. Hierbij dient de klager nieuwe, aanvullende informatie te presenteren. De in de procedure genoemde termijnen kunnen verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen of de commissieleden. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.