

# Klachtenreglement Transflexion

Transflexion heeft graag tevreden klanten. Aan een goede relatie met haar cursisten, werknemers, opdrachtgevers, leveranciers en anderen hecht Transflexion grote waarde. Echter de dienstverlening blijft mensenwerk en er kan altijd iets niet naar tevredenheid verlopen. Dit kan tot gevolg hebben dat u een klacht wil indienen. Om een zorgvuldige behandeling van de klacht te waarborgen is deze klachtenregeling opgesteld

Een klacht is een schriftelijk melding door de klager over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van Transflexion en/of een van de medewerkers van Transflexion.

Het doel van dit klachtenreglement is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

## Indienen klacht

Een klacht dient u schriftelijk in. U kunt u klacht per post sturen aan:

Transflexion

Antwoordnummer 20106

6100 WB Echt

U kunt ook de klacht mailen naar: [info@transflexion.nl](mailto:info@transflexion.nl) of op de website [www.transflexion.nl](http://www.transflexion.nl) het klachtenformulier invullen en versturen.

## Termijn van indiening

U kunt de klacht indienen tot uiterlijk 8 weken na het moment van ontstaan van de klacht, dan wel vanaf het moment dat u redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

## Procedure

1. De schriftelijke klacht wordt door de ontvanger meteen doorgegeven aan de directie. De directie registreert de klacht. Een door de directie aangewezen medewerker, neemt zonedig meteen telefonisch contact op met de klager. De klacht zal in ieder geval behandeld worden door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de gedragingen die tot de klacht heeft geleid, betrokken is.

2. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de indiener van de klacht bevestigd door de door de directie aangewezen medewerker. Tevens zal de indiener over het verdere verloop van de procedure ingelicht worden alsmede welke medewerker van Transflexion de klacht afhandelt.

3. Mocht de klacht niet in behandeling worden genomen, wordt de indiener uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum van de klacht hiervan op de hoogte gesteld.

4. Binnen zes weken na ontvangstdatum klacht dient de klacht afgehandeld te zijn. Mocht de klacht niet binnen zes weken na ontvangstdatum afgehandeld zijn, dan wordt de indiener hiervan schriftelijk in kennis gesteld. In dit schrijven wordt gerefereerd naar de overschrijding van de doorlooptijd en wordt aangegeven dat Transflexion alles, binnen haar mogelijkheden, in het werk stelt om de klacht naar tevredenheid op te lossen.

5. Mocht een klacht van een dergelijk niveau zijn dat er gerechtelijke expertise noodzakelijk is, zal Transflexion zich wenden tot Mulders Advocaten in Echt.

6. Klachten worden drie jaar na afhandeling bewaard en daarna vernietigd.

## **Beroep**

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent met de afhandeling of uitspraak van de klacht. In dat geval rest partijen een procedure bij de rechtbank. Bent u het niet eens met de afhandeling of uitspraak van de klacht, dan kunt u binnen 3 maanden een procedure opstarten. De zaak zal worden behandeld door de bevoegde rechter te Roermond.

U kunt uw rechtsbijstandverzekering inschakelen voor bemiddeling. Heeft u geen rechtsbijstandverzekering, dan kunt u eventueel terecht bij de Consumentenbond voor juridisch advies.

**Alle klachten worden in vertrouwen behandeld!**