

Begripsbepalingen

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de uitvoerder
- b. Klager: cursusdeelnemer
- c. Aangeklaagde: E-Infuse, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Utrecht onder nummer 68270445, gevestigd en kantoor houdende Philipuslaan 5, 6564AL te Heilig Landstichting.
- d. Cursusdeelnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met E-Infuse een overeenkomst is aangegaan, betreffende een deelname aan een cursus.
- e. Klachtencommissie: twee ter zake deskundigen vanuit de werkgroep en de secretaris.

Beperken, intern oplossen, kort benoemen wat cie doet, mn bestuur, pas latere fase klachtencie. Als antwoord onvoldoende is behoefte verder dan alleen naam. Die uitspraak is bindend.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

Dhr. Dr. H van Dongen (secretaris), Mw. dr. M. van Iersel, Dhr. K. van Loon

Indienen en behandelen van een klacht:

1. Via www.e-infuse.com kan een klacht worden ingediend. De klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden ter attentie van Secretaris Klachtencommissie van E-Infuse. Email adres: info@e-infuse.com
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de secretaris.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan E-Infuse.
4. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
5. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
6. Beide partijen gaan vertrouwelijk om met (de behandeling van) de klacht.
7. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
8. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot

bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.

9. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer een verzoek tot wederhoor door de klager niet wordt beantwoord binnen tien dagen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
10. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen twintig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
11. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor E-Infuse bindend.
12. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
13. De klacht wordt binnen 14 werkdagen in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
14. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.
15. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 augustus 2017.

Mn handvatten directie om klachten op te pakken.

Klachten vasthouden: duur voor twee jaar. aanleggen in een excelbestand met de kolommen: inkomst, model moeten we dan kunnen laten zien.