



Klachtenprocedure

Peer3 streeft naar een prettige samenwerking met haar partners en cursisten. Trainen blijft evenwel mensenwerk. Indien wij volgens u een fout hebben gemaakt of u indien ontevreden over ons bent, dan wel indien u anderszins aanmerkingen over onze dienstverlening heeft, dan horen wij dat graag van u. Dit geeft ons de kans uw klacht naar behoren op te kunnen lossen en stelt ons in staat te leren van onze fouten.

Wat is van belang?

Artikel 1

- 1.1. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. U kunt contact opnemen met uw trainer/projectleider of rechtstreeks met mevrouw Berthe Peerenboom op telefoonnummer 06-22949241. Uw klacht kunt u ook schriftelijk sturen naar: Peer3, Leidseweg 49, 2252LA Voorschoten of mailen naar info@peer3.nl
- 1.2. Om uw klacht op een juiste en snelle wijze op te kunnen lossen dient u ons, indien van toepassing, van de volgende gegevens te voorzien:
 - Uw naam, adres en telefoongegevens;
 - Een heldere omschrijving van uw klacht;
 - Omschrijving van de training of opdracht waarop de klacht betrekking heeft;
 - De namen van de betrokken personen.
- 1.3. Zodra wij over deze gegevens beschikken, gaan wij met uw klacht aan de slag en houden we u op de hoogte van de voortgang. Binnen drie dagen na ontvangst van uw klacht verneemt u van ons de afhandlungsprocedure van de klacht. Afgehandelde klachten worden door ons twaalf maanden bewaard.
- 1.4. Bij de behandeling van telefonisch ingediende klachten kan van de in dit reglement vastgelegde procedure worden afgeweken.

Artikel 2

- 2.1. Zodra Peer3 naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het volgen van dit reglement.

Artikel 3

- 3.1. Peer3 tekent de datum van ontvangst aan op het klaagschrift.
- 3.2. Peer3 bevestigt de ontvangst van het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de klager.
- 3.3. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst.
- 3.4. Een afschrift van het klaagschrift, alsmede de daarbij meegezonden stukken worden aan degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, gezonden.

Artikel 4

- 4.1. Peer3 is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die volgens deze klachtenprocedure is afgehandeld;
 - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.



- 4.2 Peer3 is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging, kennelijk onvoldoende is.
- 4.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5

- 5.1 Indien Peer3 de klacht in behandeling neemt, kan zij, afhankelijk van de inhoud en zwaarte van de klacht, de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stellen te worden gehoord.
- 5.2 Peer3 zal tot horen overgaan indien dat op grond van de wet verplicht is.
- 5.3 Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 5.4 Indien Peer3 van het horen afziet, doet zij hiervan mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder opgave van redenen.

Artikel 6

- 6.1 Peer3 kan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft horen op een door haar te bepalen plaats, datum en tijdstip. Hiertoe wordt aan klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een oproeping gezonden.
- 6.2 Verzending van de oproeping geschiedt ten minste tien dagen voor de datum waarop de hoorzitting gepland is.
- 6.3 In overleg met de klager kan van de termijn van tien dagen worden afgeweken.
- 6.4 In de oproeping wordt vermeld waar en wanneer klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, de zich in het dossier bevindende stukken kunnen inzien.
- 6.5 Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kosteloos afschriften verkrijgen van deze stukken.

Artikel 7

- 7.1 Tijdens de hoorzitting wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten.
- 7.2 Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- 7.3 De klager kan zich tijdens het horen voor eigen rekening laten bijstaan door een of meer deskundigen.
- 7.4 Het verslag van de hoorzitting wordt aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, toegestuurd.

Artikel 8

- 8.1 Peer3 handelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift af.
- 8.2 Peer3 kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- 8.3 Peer3 streeft ernaar om eenvoudige klachten binnen tien werkdagen na ontvangst af te handelen.
- 8.4 De door de klager gemaakte kosten voor de behandeling van de klacht blijven voor rekening van de klager.



Artikel 9

- 9.1 Na voltooiing van het onderzoek kan een aanvullend onderzoek plaatsvinden, indien nadat partijen hun standpunten uiteen hebben gezet, feiten of omstandigheden bekend worden, die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.
- 9.2 Indien de klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, niet voldoet aan het verzoek van Peer3 om te verschijnen, inlichtingen te geven of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Peer3 de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
- 9.3 De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Artikel 10

- 10.1 Peer3 stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het onderzoek en de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt.
- 10.2 Als de klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens, of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot de beroepscommissie. De commissie bestaat uit twee personen buiten Peer3 die bijgestaan worden door een onafhankelijke voorzitter.
- 10.3 De beroepscommissie zal in deze een besluit nemen omtrent de afhandeling van de klacht.
- 10.4 Indien bovenstaande procedure geen uitkomst biedt, kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Artikel 11

Dit reglement ligt ter inzage Peer3 en desgewenst wordt een exemplaar van dit reglement kosteloos verstrekt.