

## Klachtenprocedure Frankwatching

### 1. Klacht indienen

Ben je als deelnemer aan een opleiding, training of online cursus van Frankwatching niet tevreden? Dan kun je een klachtenprocedure starten.

Klachten over de (kwaliteit van de) door Frankwatching geleverde opleidingen, trainingen en/of online cursussen dienen schriftelijk en gemotiveerd aan Frankwatching kenbaar worden gemaakt via [trainingen@frankwatching.com](mailto:trainingen@frankwatching.com) of t.a.v. Frankwatching, Jaarbeursplein 6, 3521 AL Utrecht. Anonieme berichten worden niet in behandeling genomen. Binnen 3 werkdagen krijg je van ons per e-mail een bevestiging van ontvangst.

### 2. Termijn

Een klacht dient binnen uiterlijk 8 dagen na afloop van een opleiding, training of online cursus kenbaar te worden gemaakt. Klachten na deze termijn worden niet in behandeling genomen.

### 3. Klacht intrekken

Op ieder moment kun je een klacht schriftelijk intrekken. Dit verzoek dient door zowel klager als Frankwatching ondertekend te worden.

Daarna worden derden, die eventueel door ons zijn gehoord, van het besluit op de hoogte gebracht. Alle betrokkenen dienen zich te houden aan de geheimhoudingsplicht.

### 4. Gesprek

Na ontvangst van de klacht nemen we telefonisch of per e-mail contact met je op. Indien van toepassing word je ook uitgenodigd voor een gesprek.

Beide partijen kunnen zich, op eigen kosten, laten bijstaan door een raadsman of raadvrouw naar keuze.

Indien Frankwatching het nodig acht, kunnen derden worden gehoord. Voor alle betrokkenen geldt geheimhouding. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt dat door klager en Frankwatching gezien en ondertekend wordt.

### 5. Standpunt

Een ingediende klacht moet binnen 20 werkdagen zijn afgehandeld door het uitbrengen van een standpunt, dat door beide partijen wordt onderschreven.

Het standpunt wordt geformuleerd door Frankwatching en schriftelijk kenbaar gemaakt aan de klager. Ook hierop geldt een geheimhoudingsplicht.

## **6. Mediatorsfederatie Nederland**

Als je het oneens bent met het resultaat van de klachtafhandeling, kun je een schriftelijke klacht indienen bij een onafhankelijke mediator aangesloten bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). Frankwatching zal zich neerleggen bij de conclusie van de MfN.

## **7. Bewaartermijn**

Ingediende klachten en de afhandeling daarvan worden 2 jaar bewaard.