

Klachtenprocedure

Artikel 1: Definities:

1. Naam en adres instituut: Guy Honée, Postweg 99, 6523 KT Nijmegen.
2. Klager: een deelnemer aan een leertraject van Guy Honée.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van het leertraject bij Guy Honée of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

Artikel 2: Indienen van een klacht:

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de eigenaar: dhr. G. Honée.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht:

1. Dhr. G. Honée bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen dertig dagen.
2. Dhr. G. Honée verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover hij beschikt.
3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt dhr. G. Honée de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
4. Is er een langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan wordt de klager hiervan binnen die vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. Dhr. G. Honée geeft een indicatie van wanneer verwacht mag worden dat er uitsluitsel wordt gegeven.
5. Dhr. G. Honée behandelt de klacht vertrouwelijk.

Artikel 4: Uitspraak:

1. Binnen acht weken na het horen neemt dhr. G. Honée een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie:

Phoenix Opleidingen
p/a Klachtencommissie

bij voorkeur via email: klachtencommissie@phoenixopleidingen.nl.

Postadres: Raiffeisenlaan 26A, 3571 TE Utrecht

Vermeld bij de klacht duidelijk naam klager, e-mailadres klager, naam en adres van dhr. G. Honée, Postweg 99, 6523 KT Nijmegen, en waar de klacht over gaat.

Informatie over het proces dat door de klachtencommissie wordt gevolgd is te lezen op <https://www.phoenixopleidingen.nl/klachtenregeling/>

3. Het oordeel van de klachtencommissie van Phoenix Opleidingen is voor Guy Honée bindend. Eventuele consequenties worden door dhr. G. Honée binnen acht weken afgehandeld.

Artikel 5: Afhandeling:

De klachten worden geregistreerd door dhr. G. Honée en worden gedurende een periode van twee jaar bewaard.

Artikel 6: Ingangsdatum:

1. Bovenstaande klachtenregeling gaat in op 01-01-2022.