

## Klachtenregeling van HaKa-Nederland B.V.

### 1. Begripsbepaling

- 1.1 Gebruiker: Haka-Nederland B.V en Haka content B.V.
- 1.2 Opdrachtgever: deelnemer / kandidaat
- 1.3 Medewerker: medewerker in dienst van HaKa-Nederland B.V.
- 1.4 Activiteiten: EVC-trajecten, cursussen, scholing, conferenties, congressen en HaKa content B.V.
- 1.5 Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de activiteiten, over de organisatie of over één van de medewerkers van HaKa.

### 2. Algemeen

- 2.1 De gebruiker streeft ernaar de activiteiten naar tevredenheid van de opdrachtgever te organiseren.
- 2.2 De gebruiker streeft ernaar de klachten naar tevredenheid van de opdrachtgever af te handelen.
- 2.3 De klacht wordt vertrouwelijk in behandeling genomen en afgehandeld.
- 2.4 De klachtencoördinator registreert de klacht in het klachtenregister. De klachtencoördinator zal er voor zorgdragen dat de klacht wordt geregistreerd. De adresgegevens van de klachtencoördinator zijn op de site van de gebruiker aangegeven onder het kopje CONTACT.
- 2.5 De klachtencoördinator zal er voor zorgdragen dat de termijnen in het proces in acht worden genomen.
- 2.6 De klacht wordt voor de duur van drie jaren bewaard.

### 3. Indienen van een klacht.

- 3.1 De opdrachtgever dient de klacht schriftelijk kenbaar te maken. Dit kan per post of per mail.
- 3.2 De klacht van de opdrachtgever bevat ten minste:

- Naam, adres en telefoonnummer;
- De titel en datum van de activiteit waar de klacht over gaat;
- Beschrijving van de klacht.

De klacht kan worden verzonden naar:

HaKa Nederland B.V.  
T.a.v. de Klachtencoördinator  
Schoonhovenseveer 19, 2964 GB Groot-Ammers

of

[klachten@haka-nederland.nl](mailto:klachten@haka-nederland.nl)

#### **4. In behandeling nemen en afhandeling van de klacht**

- 4.1 Na ontvangst van de klacht ontvangt de opdrachtgever binnen twee weken een bevestiging van de gebruiker van de ontvangst van de klacht.
- 4.2 De bevestiging van de klacht bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
- 4.3 De gebruiker is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen. Wanneer de klacht niet voldoet aan de omschrijving gegeven onder begripsbepaling, kan de gebruiker de klacht afwijzen voor behandeling. De opdrachtgever wordt schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 4.4 De klacht wordt in behandeling genomen door de medewerker die betrokken is bij de klacht. Daarnaast wordt er een tweede onafhankelijke medewerker op de hoogte gesteld van de klacht en betrokken bij de afhandeling van de klacht.
- 4.5 De gebruiker streeft ernaar de klacht binnen twee weken na bevestiging af te handelen. Op het moment dat de gebruiker hier niet aan kan voldoen, dient de opdrachtgever schriftelijk (per mail of per post) hiervan op de hoogte te worden gesteld. Hierin staat de motivering van het uitstel van de afhandeling van de klacht en een indicatie van op welk termijn de klacht wordt afgehandeld.

#### **5. Klachtencommissie**

- 5.1 Het is mogelijk de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie binnen de organisatie van de gebruiker. Dit kan pas wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld.
- 5.2 De opdrachtgever dient de klacht schriftelijk kenbaar te maken. Dit kan per post of per mail. Daarbij dient de klacht te voldoen aan de voorwaarden van 3.2. De klachtencoördinator stuurt een ontvangstbevestiging van de klacht wanneer de klacht in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie.
- 5.3 De gebruiker is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen. Wanneer de klacht niet voldoet aan de omschrijving gegeven onder begripsbepaling, kan de gebruiker de klacht afwijzen voor behandeling. De opdrachtgever wordt schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 5.4 Op verzoek van de opdrachtgever zal de samenstelling van deze klachtencommissie schriftelijk (per post of per mail) bekend worden gemaakt.
- 5.5 De klachtencommissie zal binnen vier weken na ontvangst van de klacht uitspraak doen. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.
- 5.6 Op het moment dat de gebruiker niet kan voldoen aan 5.5, dient de opdrachtgever schriftelijk (per mail of per post) hiervan op de hoogte te worden gesteld. Hierin staat de motivering van het uitstel van de afhandeling van de klacht en een indicatie van op welk termijn de klacht wordt afgehandeld.
- 5.7 De secretaris van de klachtencommissie zal er voor zorgdragen dat de vertrouwelijkheid in acht genomen zal worden.

#### **6. Externe klachtenregeling EVC-traject**

- 6.1 Er kan een klacht worden ingediend door zowel gebruiker als opdrachtgever bij de onafhankelijke Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken. De klacht betreft de activiteit EVC-traject.
- 6.2 De opdrachtgever kan een beroep doen op de externe klachtenregeling, indien de opdrachtgever niet tevreden is over de wijze van afhandeling van de klacht.

- 6.3 De interne klachtenregeling bij de gebruiker dient eerst te worden doorlopen voordat er een klacht kan worden ingediend bij de onafhankelijke Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken.
- 6.4 Er kan op onderstaande wijze contact worden opgenomen met de onafhankelijke Stichting Geschillencommissie voor consumentenzaken:

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)  
0703105310