

## Klachtenregeling Hadoks Academie binnen Hadoks B.V.

Heeft u een klacht of opmerking m.b.t. een van onze scholingen?

Stuur deze naar [academie@hadoks.nl](mailto:academie@hadoks.nl);

Een klacht dient per mail te worden ingediend en dient ten minste te bevatten de naam en contactgegevens van de klager en de gronden waarop de klacht is gebaseerd. Een klacht kan enkel betrekking hebben op gedragingen of voorvallen die gerelateerd zijn aan de Hadoks Academie binnen Hadoks B.V. en de klacht moet zijn ingediend binnen 2 weken nadat de feiten en omstandigheden waarover wordt geklaagd, bij klager bekend zijn geworden. Deze klachtenregeling staat niet open voor werknemers of medewerkers verbonden aan (een dochter van) Hadoks BV.

Elke klacht wordt door Hadoks B.V. vertrouwelijk behandeld. U ontvangt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging. Indien de contactgegevens en de gronden waarop de klacht is gebaseerd aanvulling behoeven, zal Hadoks B.V. klager verzoeken om dit aan te vullen binnen een bepaalde termijn.

Mochten Hadoks B.V. meer tijd nodig hebben om de klacht te onderzoeken, dan informeert Hadoks B.V. klager daarover via de mail binnen deze 10 werkdagen en geeft daarbij een indicatie wanneer klager een reactie kan verwachten. Een besluit op een klacht dient uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht door Hadoks B.V. te zijn genomen.

Het besluit op de klacht wordt schriftelijk vastgelegd in een mail gericht aan klager. Het besluit op een klacht kan luiden dat de klacht (geheel of gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Indien de gronden waarop de klacht is gebaseerd onvoldoende zijn uiteengezet, de naam of contactgegevens onvoldoende duidelijk zijn, indien wordt geklaagd door een daartoe niet bevoegde, of indien de klacht geen betrekking heeft op gedragingen of voorvallen die gerelateerd zijn aan de Hadoks Academie, of de 14-dagen-termijn waarbinnen moet worden geklaagd is verstreken, luidt het besluit dat de klager niet ontvankelijk is in zijn/haar klacht.

Binnen 4 weken na dit besluit kan zowel de klagende partij als Hadoks beroep instellen tegen dit besluit. Dit beroep dient per mail te worden ingediend naar hetzelfde mailadres als de aanvankelijke klacht. Op het beroep zal worden besloten door de onafhankelijke klachtenfunctionaris, mevrouw R. van den Esschert. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en onderzoekt deze. De klachtenfunctionaris kan in het kader van het onderzoek partijen horen en/of spreken, en zal daarbij 'hoor en wederhoor' toepassen.

Het besluit op de klacht in beroep is bindend, hetgeen betekent dat partijen (klager en Hadoks B.V.) zich hier aan dienen te committeren. Een gang naar de burgerlijke rechter staat voor beide partijen nog wel open. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd in een mail gericht aan klager. Het besluit in beroep op een klacht kan luiden dat de klacht (geheel of gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is.

Indien de gronden waarop de klacht is gebaseerd onvoldoende zijn uiteengezet, de naam of contactgegevens van klager onvoldoende duidelijk zijn, indien wordt geklaagd door een daartoe niet bevoegde, of indien de klacht geen betrekking heeft op gedragingen of voorvallen die gerelateerd zijn aan de Hadoks Academie, of de beroepstermijn is verstreken, luidt het besluit dat de klager niet ontvankelijk is in zijn/haar klacht in beroep.

Klachten en de schriftelijke stukken die in het kader van de klachtenprocedure zijn gewisseld (inclusief die m.b.t. een eventueel beroep op een besluit) worden binnen de Hadoks B.V. (Hadoks Academie) geregistreerd en bewaard voor tenminste 24 maanden.