

Klachtenprocedure Studio GRZ

Artikel 1: Definities

1. Studio GRZ, gevestigd te 's Gravenhage
2. Klager: een opdrachtgever of deelnemer training die is georganiseerd door Studio GRZ
3. Klacht: een klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training die door Studio GRZ wordt georganiseerd.

Artikel 2: indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk (per post of e-mail , gemotiveerd en binnen twee maanden na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd te worden ingediend bij de directie van Studio GRZ.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt per ommekeer de ontvangst van de klacht aan de klager.
2. De directie verstrekt aan de klager alle in het bezit zijnde relevante informatie met betrekking tot de klacht.
3. Na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld wat naar de klager wordt gezonden.
4. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt aan de klager medegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reactie en afhandeling van de klacht. Indien de directie van opvatting is dat deze termijn tekort is, dan vermeldt zij dat in haar bevestiging zoals bedoeld in artikel 3 lid 1, onder vermelding van een indicatie, wanneer de klager een beslissing kan ontvangen.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie, secretariaat:
Mw. E. Van Eijck
Prinses Mariannelaan 130
2275 BL Voorburg
3. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor beide partijen bindend; eventuele consequenties worden door Studio GRZ binnen een maand afgehandeld.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 juli 2016