



Klachtenregeling

Maatschap de Wereld van Verschillen

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle overeenkomsten en dienstverlening van Maatschap Der Wereld Van Verschillen, gevestigd te 's Hertogenbosch, hierna: de maatschap.
2. Onder opdrachtgever wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten van de maatschap.
3. Deze regeling laat wettelijke rechten en verplichtingen onverlet.

Artikel 2 – Begrip klacht

Onder een klacht wordt verstaan iedere schriftelijke, gemotiveerde uiting van ontevredenheid over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst, dan wel over handelen of nalaten door of namens de maatschap.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend binnen 14 dagen na constatering.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. naam en contactgegevens van de klager;
 - b. datum en omschrijving van de training;
 - c. duidelijke omschrijving van de klacht;
 - d. relevante stukken.

Artikel 4 – Ontvangst en behandeling

1. Ontvangstbevestiging volgt binnen 5 werkdagen.
2. De klacht wordt onafhankelijk, zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Artikel 5 – Afhandelingstermijn

1. Inhoudelijke afhandeling vindt plaats binnen 14 werkdagen.
2. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. De maximale afhandelingstermijn bedraagt 4 weken.

Artikel 6 – Uitkomst

De klager ontvangt een schriftelijk gemotiveerd standpunt en eventuele oplossingsvoorstellen.

Artikel 7 – Beroepsmogelijkheid / Mediation

1. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, kunnen partijen het geschil voorleggen aan een gezamenlijk overeengekomen onafhankelijke externe mediator.
2. Mediation geschiedt conform het MfN-reglement.
3. De kosten worden door partijen ieder voor de helft gedragen, tenzij anders overeengekomen.
4. Indien mediation niet tot oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de maatschap is gevestigd.



Artikel 8 – Registratie en evaluatie

1. Alle klachten worden geregistreerd.
2. Klachten worden periodiek geëvalueerd ter verbetering van de dienstverlening.

Artikel 9 – Vertrouwelijkheid en privacy

1. Alle klachten en persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld.
2. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG en uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht.

Artikel 10 – Slotbepaling

1. Op deze klachtenregeling is Nederlands recht van toepassing.
2. Deze regeling is vastgesteld op 1-1-2025 en kan door de maatschap worden gewijzigd. De geldende versie is steeds beschikbaar via de website en op verzoek.