

Klachtenprocedure & geschillenregeling Frankwatching

1. Klacht indienen

Ben je als deelnemer aan een opleiding, training of online cursus van Frankwatching niet tevreden? Dan kun je een klachtenprocedure starten.

Klachten over de (kwaliteit van de) door Frankwatching geleverde opleidingen, trainingen en/of online cursussen dienen schriftelijk en gemotiveerd aan Frankwatching kenbaar worden gemaakt via academy@frankwatching.com of t.a.v. Frankwatching, Atoomweg 1, 3542 AA Utrecht. Anonieme berichten worden niet in behandeling genomen. Binnen 3 werkdagen krijg je van onze programmamanager per e-mail een bevestiging van ontvangst.

2. Termijn

Een klacht dient binnen uiterlijk 2 maanden dagen na afloop van een opleiding, training, online cursus of event kenbaar te worden gemaakt. Klachten na deze termijn worden niet in behandeling genomen.

3. Klacht intrekken

Op ieder moment kun je een klacht schriftelijk intrekken. Dit verzoek dient door zowel klager als Frankwatching ondertekend te worden.

Daarna worden derden, die eventueel door ons zijn gehoord, van het besluit op de hoogte gebracht. Alle betrokkenen dienen zich te houden aan de geheimhoudingsplicht.

4. Gesprek

Na ontvangst van de klacht nemen we telefonisch of per e-mail contact met je op. Indien van toepassing word je ook uitgenodigd voor een gesprek.

Beide partijen kunnen zich, op eigen kosten, laten bijstaan door een raadsman of raadvrouw naar keuze.

Indien Frankwatching het nodig acht, kunnen derden worden gehoord. Voor alle betrokkenen geldt geheimhouding. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt dat door klager en Frankwatching gezien en ondertekend wordt.

5. Standpunt

Een ingediende klacht moet binnen 10 werkdagen zijn afgehandeld door het uitbrengen van een standpunt, dat door beide partijen wordt onderschreven. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten. Het standpunt wordt geformuleerd door Frankwatching en schriftelijk kenbaar gemaakt aan de klager. Ook hierop geldt een geheimhoudingsplicht.

6. Geschillenregeling

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling:

- De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
- Geschillen tussen u en de ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl.
- De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
- Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
- Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet hij u eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van De geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
- In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

7. Mediatorsfederatie Nederland

Als je het oneens bent met het resultaat van de klachtafhandeling na aanleiding van een deelname aan een event, kun je een schriftelijke klacht indienen bij een onafhankelijke mediator aangesloten bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). Frankwatching zal zich neerleggen bij de conclusie van de MfN.

8. Bewaartermijn

Ingediende klachten en de afhandeling daarvan worden 2 jaar bewaard.