

## **Procedure klachtenbehandeling**

- 1.1 De procedure klachtenbehandeling is vrij ter beschikking op de website van Moventes Training en Opleiding, [www.moventesopleidingen.nl](http://www.moventesopleidingen.nl) hierna te noemen Moventes.
- 1.2 Het Klachtenformulier is vrij ter beschikking op de website van Moventes Training en Opleiding.
- 1.3 Het staat de cursist vrij om een klacht op een andere manier in te dienen dan op het Moventes klachtenformulier. De klacht wordt, als deze anders is ingediend dan op het klachtenformulier van Moventes, in behandeling genomen.
- 1.4 Bij het ontstaan van een klacht wordt deze onderbouwd conform de zienswijze van de cursist, bij voorkeur op het Moventes klachtenformulier, ingediend bij het secretariaat van Moventes. Dit kan op het mailadres [info@moventes.nl](mailto:info@moventes.nl) of per post: Moventes Training en Opleiding t.a.v. de directie, Boerhaaveweg 40, 3401 MN IJsselstein.
- 1.5 Moventes bevestigt binnen 5 werkdagen na binnenkomst de ontvangst van de klacht.
- 1.6 De directie van Moventes neemt uiterlijk binnen een termijn van drie weken een beslissing/standpunt in betreffende de ingediende klacht.
- 1.7 Zo nodig past Moventes hoor en wederhoor toe om tot een besluit/standpunt te komen.
- 1.8 Als er een langere termijn nodig blijkt te zijn om te antwoorden dan wordt de cursist voor het verstrijken van de drie weken op de hoogte gesteld. Tevens wordt bij de cursist aangegeven wat de nieuwe termijn van beantwoording is.
- 1.9 De beslissing of het standpunt wordt schriftelijk aan de cursist meegedeeld. Zo nodig zal er een mondelinge toelichting door Moventes gegeven worden.
- 1.10 Als Moventes en de cursist niet tot een vergelijk kunnen komen dan wordt bindend advies ingewonnen bij een derde en onafhankelijke partij. Voor Moventes en cursist treedt hiervoor op MSP Opleidingen te Leiden op, in deze vertegenwoordigd door Dhr J. Mentink.
- 1.11 Moventes verplicht zich het advies van MSP Opleidingen als bindend op te volgen.
- 1.12 Klachten worden door zowel Moventes als MSP Opleidingen vertrouwelijk behandeld.
- 1.13 De bewaartermijn van de klachtdossiers is minimaal drie jaar.