

## Klachtenprocedure Geelen Communicatie – Training en Advies

### Wanneer kan ik een klacht indienen?

U kunt als cursist of instelling bij Geelen Communicatie Training en Advies een klacht indienen over de handelwijze (of het nalaten daarvan) van de opleider.

### Binnen welke termijn kan ik een klacht indienen?

Een klacht dient binnen 30 werkdagen bij Geelen communicatie Training en Advies te worden ingediend.

### Wat is de procedure?

Wij gaan vertrouwelijk met klachten om.

Nadat uw klacht is ontvangen bij Geelen Communicatie Training en Advies wordt binnen twee weken een gesprek gepland. Tijdens dit gesprek kunt u en de aangeklaagde de zaken mondeling toelichten. Mocht dit gesprek niet tot tevredenheid van de klager verlopen dan zal het bestuur van de Stichting Via Beelden Coachen betrokken worden.

Wij streven ernaar om binnen 4 weken de klacht af te handelen. Mocht er meer tijd nodig zijn (voor onderzoek) dan geven wij een indicatie op welke termijn wij uitsluitel kunnen geven.

### Wie neemt het besluit?

Naar aanleiding van het gesprek kan men samen tot een besluit komen. Ingeval van een betrokken onafhankelijke derde, de S.V.B.C., doet deze de uitspraak. De uitspraak van de S.V.B.C. is bindend.

### Wordt mijn klacht geregistreerd?

Wij registreren iedere klacht voor een periode van 2 jaar.

### Hoe kan ik mijn klacht indienen?

U kunt uw klacht indienen per telefoon (06-21 888 268), mail ([info@geelencommunicatie.nl](mailto:info@geelencommunicatie.nl)) of per brief (Geelen Communicatie, van Ruusbroecstraat 7, 5671 VJ Nuenen).