

## Artikel 1 | Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1 Klacht:** elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een trainer/medewerker van Great Learning Nederland, door of namens de klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan Great Learning Nederland, conform artikel 3 van deze klachtenregeling;
- 2 Klachtenbehandelaar:** de door de directie van Great Learning Nederland aangewezen persoon, die belast is met de behandeling van een klacht;
- 3 Klager:** de persoon of partij of diens vertegenwoordiger die een klacht indient;
- 4 Great Learning Nederland:** Great Learning Nederland b.v. gevestigd te 's-Hertogenbosch;
- 5 Great Learning Functionaris:** de door de directie van Great Learning Nederland gemandateerde persoon die belast is met de administratieve afhandeling van de klacht.

## Artikel 2 | Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige en transparante wijze oplossen van klachten.

## Artikel 3 | De procedure

- 1** Een klacht wordt in behandeling genomen indien deze schriftelijk is ingediend bij Great Learning Nederland en wel binnen uiterlijk 6 maanden na het optreden van de situatie die aanleiding vormt tot de klacht;
- 2** De klager doet daarbij opgave van:
  - Naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en emailadres;
  - Omschrijving van de klacht;
  - De overeenkomst met Great Learning Nederland tot het uitvoeren van werkzaamheden, indien beschikbaar;
- 3** De Great Learning Functionaris legt de datum vast van ontvangst van de klacht;
- 4** De Great Learning Functionaris stuurt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging;
- 5** De Great Learning Functionaris stuurt de betrokken trainer/medewerker op wie de klacht betrekking heeft binnen een week de klacht toe;

- 6** Daarbij vermeldt de Great Learning Functionaris de naam van de klachtenbehandelaar;
- 7** Aan de klager, de betrokken trainer/medewerker en de klachtenbehandelaar wordt gevraagd of er betrekkingen onderling bestaan die een onpartijdige behandeling van de klacht in de weg zouden kunnen staan. Indien dat het geval is schakelt de Great Learning Functionaris een andere klachtenbehandelaar in;
- 8** Binnen een week na ontvangst stelt de Great Learning Functionaris de klacht ter beschikking van de klachtenbehandelaar;
- 9** Binnen twee weken na ontvangst van de klacht legt de klachtenbehandelaar contact met de klager;
- 10** De klachtenbehandelaar behandelt de klacht: hij hoort de klager en de betrokken trainer/medewerker. De klacht wordt afgehandeld binnen zes weken na ontvangst van de klacht door de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar kan deze termijn eenmalig met drie weken verlengen.

Indien klager en trainer/medewerker ermee akkoord gaan vindt de afhandeling telefonisch plaats, waarbij de klachtenbehandelaar een verslag van die telefonische afhandeling zal maken. Indien niet akkoord dan vindt altijd een schriftelijke afhandeling plaats;

- 11** De klachtenbehandelaar zorgt voor een bevredigende uitkomst van de behandeling van de klacht. Hij/zij brengt een advies uit aan de directie van Great Learning Nederland. De directie zal het eventuele niet opvolgen dan wel uitvoeren van dit advies gemotiveerd onderbouwen;
- 12** De klachtenbehandelaar legt de datum waarop hij de klacht heeft ontvangen, alsmede de door hem gevolgde procedure en de gemaakte afspraken vast. Nadat de behandeling van de klacht is afgerond stuurt de klachtenbehandelaar een bericht van afronding toe aan de Great Learning Functionaris;
- 13** Great Learning Nederland neemt de kosten van de klachtenprocedure voor zijn rekening;
- 14** De Great Learning Functionaris deelt aan alle partijen schriftelijk mede dat de klachtbehandeling is afgerond. De klachtenbehandelaar zal alle stukken die betrekking hebben op de klacht onverwijld vernietigen.
- 15** In het geval dat partijen onderling niet tot een bevredigend resultaat komen en zich niet kunnen of willen neerleggen bij het advies van de klachtenbehandelaar als bedoeld in lid 11 en/of de wijze van afhandeling van de klacht, zal mr. T.F.J. van Oorschot, advocaat te Stevensbeek, op verzoek van (één der) partijen als onafhankelijke derde een bindend advies ter zake de klacht uitbrengen. Mr. Van Oorschot zal in dit verband de procedure aan de hand waarvan hij tot zijn bindend advies zal

komen bepalen. Uitgangspunt daarbij is dat hoor en wederhoor wordt toegepast en dat een bindend advies binnen uiterlijk drie maanden, nadat (een der) partijen mr. Van Oorschot heeft aangezocht om een bindend advies uit te brengen, zal worden uitgebracht.

**16** De kosten van de bindend adviesprocedure worden door partijen op basis van gelijk/ongelijk gedragen. Mr. Van Oorschot zal in het kader van zijn bindend advies ter zake ook een uitspraak doen. Mr. Van Oorschot kan de partij die hem aanzoekt om een bindend advies uit te brengen verzoeken zekerheid te stellen voor kosten als voormeld.

#### Artikel 4 | Vertrouwelijkheid

**1** De klachtenbehandelaar is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de klacht is geworden. Deze plicht geldt ook voor de Great Learning Functionaris en de directie van Great Learning Nederland;

**2** Informatie die tijdens de behandeling van de klacht wordt uitgewisseld tussen partijen is vertrouwelijk;

**3** De klacht wordt in beslotenheid behandeld.

#### Artikel 5 | Archivering

**1** De Great Learning Functionaris bewaart een afschrift van de oorspronkelijke klacht, alsmede een afschrift van het afrondingsbericht gedurende drie jaar. Alle overige documenten die betrekking hebben op de klacht en de behandeling daarvan worden vernietigd, een en ander onverminderd eventuele archivering van stukken door mr. Van Oorschot als in artikel 3 lid 15 bedoeld;

**2** De Great Learning Functionaris houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten;

**3** Great Learning Nederland zal in zijn jaarverslag een geanonimiseerd overzicht opnemen van binnengekomen klachten.

#### Artikel 6 | Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van Great Learning Nederland. Over gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de directie van Great Learning Nederland.

's-Hertogenbosch, juni 2018.