

## Klachtenregeling MAAD trainingen

MAAD trainingen hecht veel belang aan het waarborgen van de kwaliteit van haar trainingen, andere begeleidingen, de trainers en het bedrijf zelf. Om te garanderen dat eventuele klachten op een professionele manier afgehandeld worden, beschikken wij over onderstaande klachtenprocedure.

Wanneer u een klacht heeft over de training/ coaching, trainer(s)/coach, het naleven van de voorwaarden, de accommodatie of andere zaken die met de trainingen/ coaching of het bedrijf te maken hebben, kunt u deze mondeling dan wel schriftelijk aan ons kenbaar maken. Voor een schriftelijk in te dienen klacht verzoeken wij u gebruik te maken van het klachtenformulier. Elke klacht zal met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en discretie worden behandeld. Indien mogelijk, zal zo snel mogelijk worden getracht een oplossing te vinden voor de klacht.

### **De klachtenprocedure is als volgt:**

1. Uw mondelinge klacht kunt u indienen bij het tijdens de training aanwezige trainer/coach.
2. In het geval er op dat moment geen mondelinge overeenstemming wordt bereikt, kunt u binnen twee weken uw klacht schriftelijk indienen bij een van de eigenaren van MAAD trainingen V.O.F. ter attentie van Dhr. M.H.E. Steps en dhr. D. Schraven.
3. Wij verzoeken u uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en uw standpunt helder te onderbouwen.
4. Anonieme klachten of klachten via derden kunnen wij niet in behandeling nemen.
5. Na ontvangst van uw schriftelijke klacht, krijgt u binnen twee weken een schriftelijk antwoord door of namens de eigenaren van MAAD trainingen. Indien er langere tijd nodig is voor eventueel onderzoek dan zullen wij een tijdsindicatie hiervoor aangeven.
6. Alle klachten en de wijze van afhandeling worden vertrouwelijk behandeld en bewaard tot 3 maanden na de afhandeling.
7. Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt met MAAD trainingen kunt u binnen 3 maanden uw klacht voorleggen aan een derde onafhankelijke partij, zijnde BasculeGroep BV te Veghel.

De kosten voor het inzetten van een onafhankelijke derde zullen evenredig gedeeld worden door de klager en door MAAD trainingen. Voor MAAD trainingen. is de afspraak die wordt gemaakt bij de mediator bindend.

## Klachtenformulier MAAD trainingen

Naam: .....

Adres: .....

Postcode: .....

E-mailadres: .....

Telefoonnummer: .....

Training/ coaching: .....

Datum waarover de klacht gaat: .....

Naam trainer of coach: .....

### Klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### U kunt dit formulier opsturen naar :

MAAD trainingen V.O.F.

T.a.v. Dhr. M.H.E. Steps en dhr. D. Schraven

Watersley 1

6132 KA Sittard

[www.maad-trainingen.nl](http://www.maad-trainingen.nl)

[info@maad-trainingen.nl](mailto:info@maad-trainingen.nl)