

K L A C H T E N R E G E L I N G – CHARISMA CLINIC

Versie 2025

Bedrijfsnaam: Charisma Clinic

Adres: Korvelseweg 127, 5025 JC Tilburg

Website: charismaclinic.nl

1. Doel van de regeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel om op een zorgvuldige, vertrouwelijke en professionele wijze klachten van cursisten en andere betrokkenen te behandelen.

2. Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op alle cursussen, opleidingen en trainingen die door Charisma Clinic worden aangeboden.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- de uitvoering van lessen;
- het examenproces;
- communicatie of bereikbaarheid;
- financiële kwesties;
- gedrag van personeel of docenten;
- onduidelijkheden of problemen rond contracten of voorwaarden.

3. Indienen van een klacht

Een cursist kan een klacht indienen via:

E-mail: info@charismaclinic.nl

Per post: Klachtenfunctionaris, Charisma Clinic, Korvelseweg 127, 5025 JC Tilburg

De klacht bevat minimaal:

- naam, telefoonnummer en e-mailadres van de indiener;

- datum;
- duidelijke omschrijving van de klacht;
- eventuele relevante documenten of bewijzen.

4. Ontvangstbevestiging & termijnen

1. **Binnen 5 werkdagen** ontvangt de cursist een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
2. **Binnen 4 weken** ontvangt de cursist een inhoudelijke reactie en/of oplossing.
3. Als meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de cursist hiervan binnen 4 weken op de hoogte gesteld met:
 - reden van uitstel; ○ termijn waarop uitsluitel verwacht wordt(maximaal 8 weken extra).

Alle communicatie wordt **schriftelijk vastgelegd**.

5. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden strikt **vertrouwelijk** behandeld.

Alle betrokken medewerkers van Charisma Clinic en eventuele derden zijn verplicht tot geheimhouding.

6. Klachtenfunctionaris (intern)

De eerste beoordeling van de klacht wordt uitgevoerd door:

Interne klachtenfunctionaris:

Mevrouw S. Ghadab (directie Charisma Clinic)

Indien de klacht gaat over de directie, wordt deze direct doorgestuurd naar de onafhankelijke derde (zie artikel 7).

7. Onafhankelijke derde – bindende uitspraak

Indien de cursist het niet eens is met de uitkomst van de interne klachtbehandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan een **onafhankelijke derde**:

Onafhankelijke derde:

Mevrouw drs. L. van der Linden

Onafhankelijk mediator & klachtenbeoordelaar (Niet verbonden aan Charisma Clinic)

De uitspraak van deze onafhankelijke derde is **bindend** voor Charisma clinic
Charisma Clinic zal eventuele consequenties die voortkomen uit haar oordeel **onmiddellijk uitvoeren**.

De cursist behoudt altijd het recht om een zaak juridisch verder te behandelen via de rechter.

8. Registratie en bewaartermijnen

Elke klacht en de wijze van afhandeling worden **gedocumenteerd en minimaal 4 jaar bewaard** in het klachtenregister van Charisma Clinic.

9. Kosten

De behandeling van klachten door zowel Charisma Clinic als de onafhankelijke derde is **kosteloos** voor de cursist.

10. Externe instanties (optioneel)

Indien de cursist tevens een belangenvereniging of rechtsbijstandverzekering heeft, mag hij/zij zich altijd tot deze organisaties wenden — naast de interne procedure.