

# Klachtenprocedure



Versie 4  
Vastgesteld op 1 oktober 2024

## Artikel 1 Begripsbepaling

- 1.1 Klant: een ieder die bij Ter Zake Excel een dienst afneemt.
- 1.2 Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die de diensten van Ter Zake Excel inhuurt.
- 1.3 Deelnemer: een persoon die deelneemt aan een cursus.
- 1.4 Directie: de eigenaar van Ter Zake Excel zoals in het register van de kamer van koophandel staat vermeld.
- 1.5 Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Ter Zake Excel zich in een bepaalde situatie - gerelateerd aan de uit te voeren werkzaamheden - heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle door Ter Zake Excel geleverde diensten.

## Artikel 3 Klachtrecht

- 3.1 Iedere deelnemer aan een cursus of opdrachtgever van een dienst heeft het recht een klacht in te dienen bij Ter Zake Excel.
- 3.2 Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Ter Zake Excel, wordt aangemerkt als een gedraging van Ter Zake Excel.

## Artikel 4 Indienen en vertrouwelijkheid van een klacht

- 4.1 Een opdrachtgever of deelnemer plaatst binnen twee weken nadat opdrachtgever of deelnemer de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een klacht bij de directie van Ter Zake Excel.
- 4.2 Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
  - De naam, het adres van de indiener;
  - De dagtekening;
  - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
  - De periode waarin de klacht is ontstaan.

Klachten kunnen worden verzonden naar:

Ter Zake Excel  
T.a.v. de directie  
Agro Business Park 75  
6708 PW Wageningen  
[info@terzake-excel.nl](mailto:info@terzake-excel.nl)

Ter Zake Excel neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Ter Zake Excel adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.

- 4.3 De directie van Ter Zake Excel heeft de verplichting zich in te spannen deze klacht binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
- 4.4 De directie stelt vast waarop de klacht betrekking heeft en registreert deze klacht.
- 4.5 Indien mogelijk zal de directie de klacht direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever of deelnemer en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 4.6 Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.

4.7 Indien de klacht niet naar tevredenheid van de opdrachtgever of deelnemer is afgehandeld, meldt de opdrachtgever of deelnemer dit tijdig als schriftelijke klacht bij de klachtencommissie en de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 3 weken na afhandeling van de klacht door de directie. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.

4.8 De onafhankelijke klachtencommissie is:

Ir. M.C. Weenink MTD  
Cerise 46  
6708 LG Wageningen  
[info@bureauweenink.nl](mailto:info@bureauweenink.nl)

4.9 Elke klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

4.10 Ter Zake Excel heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 8 weken op te lossen.

4.11 Indien blijkt dat een termijn redelijkerwijs niet haalbaar is dan wordt de klager hierover tijdig schriftelijk (e-mail) bericht met de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel gereageerd zal worden.

4.12 Het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie is bindend. De eventuele consequenties worden door Ter Zake Excel snel afgehandeld.

#### Artikel 5 Geen verplichting tot behandeling

5.1 Ter Zake Excel is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

5.1.1 de klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de overeenkomst met Ter Zake Excel;

5.1.2 hierover door opdrachtgever of deelnemer reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;

5.1.3 dit langer dan twee weken voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;

5.1.4 door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

5.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk (e-mail) in kennis gesteld.

#### Artikel 6 Afhandeling klachten

6.1 De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.2 Ter Zake Excel bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 werkdagen.

6.3 De directie, beslist binnen 3 weken inzake de klacht.

6.4 De directie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.5 De toepassing van lid 6.3 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.6 De directie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

6.7 De indiening van een klacht alsmede de wijze van afhandeling worden geregistreerd en opgenomen in een klachtdossier. In dit dossier worden ten minste de volgende gegevens opgenomen:

NAW-gegevens van de klager  
Indieningsdatum van de klacht  
Omschrijving van de klacht  
Datum en de wijze van afhandeling van de klacht  
Gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht  
Status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)

6.8 Het klachtdossier wordt gedurende een periode van een jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld bewaard.

#### Artikel 7 Algemene voorwaarden

7.1 Ongeachte deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in de (Algemene) Voorwaarden van Ter Zake Excel, zoals meegezonden bij iedere offerte.

#### Artikel 8 Blijvende geschillen

8.1 Deze regeling wordt beheerst door Nederlands recht.

8.2 Geschillen die niet in onderling overleg of met behulp van een onafhankelijke derde kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

8.3 Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Arnhem.