

## Klachtenprocedure Welopstellingen

Welopstellingen is een trainings- en opleidingsinstituut en wil graag leren van de ervaringen van onze deelnemers. We doen ons best om zo helder en transparant mogelijk te communiceren om wensen, behoeftes en regels op elkaar af te stemmen. Desondanks kan het voorkomen dat u als deelnemer niet tevreden bent, daar hebben wij een klachtenprocedure voor en die is hieronder te lezen.

Heeft u klachten over een opleiding, training, workshop of coaching of over de trainer(s) en komt u er in mondeling overleg met de betrokken trainer(s) of coach niet uit, dan kunt u uw klacht per e-mail aan ons sturen via [info@welopstellingen.nl](mailto:info@welopstellingen.nl). Uw klacht wordt volledig vertrouwelijk behandeld.

Klacht in behandeling: Uiterlijk binnen 2 werkdagen na binnenkomst van uw mail, ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging. Daarna nemen wij uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling, met een uiterlijke termijn van 3 weken om tot een afhandeling te komen.

Derde partij: Wij zullen er alles aan doen om naar volle tevredenheid van alle partijen tot een oplossing te komen, mocht dit ondanks alle inspanningen niet lukken, dan nemen wij een derde, onafhankelijke en daartoe aangestelde partij in de arm, te weten Meester A. Mulder, te Amsterdam, om hierin een bindend oordeel te vellen.

Bemiddelingskosten: Wanneer een derde partij moet worden ingeschakeld, dan komen de bemiddelingskosten voor rekening van de partij die na de uitspraak in het ongelijk is gesteld.

Afhandelingstermijn: Mocht de behandeling van een klacht langere tijd gaan innemen dan verwacht, dan zullen wij u daarvan binnen de eerst gestelde termijn op de hoogte brengen en een nieuwe termijn aangeven waarbinnen u de afhandeling kunt verwachten.