



Centrum de Leonardushoeve
Hoverheideweg 2
5951 NB Belfeld

Klachtenreglement

Registratie Kamer van Koophandel te Venlo: 01-01-2008 onder nummer 14124355

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Centrum de Leonardushoeve dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

*Een klacht dient schriftelijk bij Centrum de Leonardushoeve te worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel/eigenaren van Centrum de Leonardushoeve als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Centrum de Leonardushoeve werkzaamheden ten behoeve van cursisten van Centrum de Leonardushoeve hebben verricht. **Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.***

***De klager dient binnen 7 dagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen.** In deze bevestiging dienen minimaal zijn opgenomen: de datum waarop de gedragingen en / of uitlatingen hebben plaatsgevonden waarop de klacht betrekking heeft, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.*

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en / of uitlatingen betreft die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft / hebben plaatsgevonden.

Indien een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, zal de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met reden(en)omkleed in kennis worden gesteld.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en / of uitlatingen betrokken is geweest waarop de klacht betrekking heeft.

Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient van deze gelegenheid een schriftelijke verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

De klacht dient binnen een periode van 13 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.

Mocht de klager na behandeling van zijn klacht ontevreden zijn over de behandeling en resultaat van de ingediende klacht, dan staat het de klager vrij zijn/haar klacht aan de rechter voor te leggen.

Centrum de Leonardushoeve draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze vastleggingen zullen tenminste voor een termijn van twee jaar te worden bewaard.