



thomas gordon  
communicatie  
trainingen

## Klachtenreglement Stichting NET

### Artikel 1. Definities

#### 1. 1 Klacht

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting, waarin de klant zijn of haar ongenoegen uit over (een onderdeel van) het geleverde product of dienst door Stichting Nederlandse Effectiviteits Trainingen (NET) of over een uitlating van of behandeling door een medewerker van Stichting NET.

#### 1. 2 Stichting NET is gevestigd aan In de Korenmolen 29, 1115 GN Duivendrecht.

Telefoonnummer 06-29908621 . Kvk: 41200853 . Mailadres: [info@gordoncommunicatie.nl](mailto:info@gordoncommunicatie.nl)

### Artikel 2. Voorwaarden

2.1 Iedere belanghebbende binnen een door stichting NET uit te voeren opdracht (opleiding, training, workshop, advies, ontwikkelen materiaal) heeft het recht een klacht in te dienen.

2.2.1 Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk worden ingediend bij de voorzitter van het bestuur van Stichting NET, Saskia Henderson. Elke ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen vijf werkdagen.

2.2.2 Indien een klacht gericht is op de bestuursvoorzitter, kan de klacht ook rechtstreeks naar de voorzitter van de Raad van Toezicht worden gestuurd.

2.3 Een klacht dient te worden ondertekend en bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van de melder;
- b. de datum van de melding;
- c. de omschrijving van de klacht.

### Artikel 3 Geen verplichting tot afhandeling van de klacht

3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. Het feit waartegen geklaagd worden, langer dan drie maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. De klacht anoniem is.

3.2 van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf werkdagen na ontvangst van de klacht door stichting NET schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

### Artikel 4. Klachtbehandeling

4.1 Een klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

4.2.1 De klacht wordt behandeld door de voorzitter van het bestuur.

4.2.2 Indien de klacht handelt over de voorzitter wordt deze behandeld door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

4.3 Na ontvangst van de klacht zendt stichting NET binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.

4.4 De melder en degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgen, indien gewenst, de gelegenheid te worden gehoord.

4.5 Het streven is de klacht in gezamenlijk overleg op te lossen.

4.5 De gekozen oplossing wordt daarna, binnen drie weken, schriftelijk bevestigd.

4.6 Indien de klacht naar oordeel van de klager niet afdoende is opgelost, heeft de klager een mogelijkheid in beroep te gaan. De klacht wordt dan overgedragen aan een externe functionaris (zie 4.7).

4.7 Stichting NET wijst daarvoor een onafhankelijke, externe functionaris aan. Deze functionaris is mevrouw Jantine Peters. De functionaris kan worden bereikt via het bestuur van de stichting NET.

4.8 De betrokken personen wordt, indien gewenst, in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

4.9 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen acht weken na ontvangst van de klacht. Indien meer tijd nodig is, in verband met onderzoek, zal het uitstel binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de deelnemer gemotiveerd worden toegelicht en wordt een indicatie gegeven wanneer uitsluitsel gegeven kan worden.

4.10 In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Het oordeel van de beroepsinstanties is daarbij bindend voor alle partijen: eventuele consequenties voor de Stichting NET zullen door de stichting NET accuraat worden afgehandeld.

4.11 Indien het geschil niet wordt opgelost zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

4.12 Een klacht en de wijze van afhandeling wordt geregistreerd en gedurende twee jaar bewaard.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Duivendrecht,

9 oktober 2024

Bestuur Stichting NET