



KLACHTEN REGELEMENT ARTIFICIUM

Dit document beschrijft de procedure voor het indienen van een klacht of het aantekenen van bezwaar of beroep tegen een besluit. Deze kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- Nalatig handelen bij uitvoering van een opdracht door of namens Artificium
- Financiële geschillen, voortvloeiend uit een contract of overeenkomst

Artificium gaat in eerste instantie het gesprek aan en beschouwt een klacht vooral als een advies.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden. Een klacht indienen heeft een formeel karakter.

De klacht kan ontstaan doordat er niet adequaat op een op- of aanmerking wordt gereageerd of als je vindt dat een situatie ernstig genoeg is om als klacht ingediend te worden.

Naast individuele deelnemers van een training kan ook een groep deelnemers van een training van dit klachtenreglement gebruik maken.

KLACHTEN

Je bespreekt je klacht in principe eerst met diegene die de klacht veroorzaakt heeft.

Leidt dit niet tot een oplossing of vind je het moeilijk om de persoon in kwestie zelf aan te spreken, dan bestaat de mogelijkheid om je klacht schriftelijk voor te leggen aan Artificium. Daarbij geldt dat je zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, een ontvangstbevestiging ontvangt. Wij streven ernaar om je klacht binnen 21 dagen af te handelen. Mocht dat niet lukken binnen de genoemde termijn dan zullen wij je daarvan op de hoogte brengen, het uitstel toelichten en je een indicatie geven wanneer wij verwachten uitsluitel te kunnen geven.

De directeur (Hugo Streefkerk) treedt in eerste instantie op als bemiddelaar. Daarnaast houdt hij contact met jou over de verdere werkwijze. Als je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kun je in beroep gaan bij een onafhankelijke derde, te weten: Mr. L.F. (Luuk) Nijenhuis, advocaat bij Advocatenkantoor Nijenhuis te Tiel. Het oordeel dat door Luuk Nijenhuis gegeven wordt, is bindend voor Artificium. Eventuele consequenties worden door Artificium binnen twee (2) weken afgehandeld. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van minimaal 2 jaar bewaard.

Contactgegevens Hugo Streefkerk

Mail: hstreefkerk@artificium.nl

Telefoon: 06-53479969

Etten-Leur november 2023