

## KLACHTENREGELING TRIANGULAR GROUP LEADERSHIP CENTRE (TGLC) B.V.

### Artikel 1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij TGLC. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de (aspirant-)cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)cursist zijn of haar rechten terzake verliest.

### Artikel 2. Kenbaarheid

2.1 Klachten dienen schriftelijk aan TGLC kenbaar gemaakt te worden via aangetekende post naar het adres:

TGLC B.V.  
t.a.v. Klachten  
Herelsestraat 35  
4626 AB Heerle

2.2 De klacht bevat tenminste (a) de naam en het adres van de klager, (b) de dagtekening, (c) een gemotiveerde omschrijving van de inhoud van de klacht en (d) ondertekening. Ook vermeldt de klager – voor zover bekend – het cursistnummer, de cursus (variant), de locatie en de naam van de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.

2.3 TGLC kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet voldoet aan artikel 2.2. In geval de klacht niet voldoet aan het bepaalde in dit artikel wordt klager in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen twee (2) weken na verzending van de kennisgeving daarvan aan te vullen, bij gebreke waarvan TGLC de klacht niet in behandeling kan nemen.

### Artikel 3. Privacy

Een klacht zal door TGLC altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### Artikel 4. Bevestiging klacht

4.1 TGLC zal binnen zeven (7) werkdagen een ontvangstbevestiging via e-mail sturen aan de klager. De ontvangstbevestiging bevat (a) de naam van de behandelend klachtfunctionaris, (b) het verloop van de klachtprocedure en (c) een verwijzing naar de mogelijkheid om te worden gehoord.

4.2 Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden. TGLC streeft naar een afhandeling binnen vier (4) weken en zal het aangeven als het langer duurt.

### Artikel 5. Behandeling en onderzoek klacht

5.1 TGLC verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.

5.2 De klachtfunctionaris informeert TGLC over de klacht en stelt haar in de gelegenheid om daarop binnen een te stellen termijn schriftelijk te reageren.

5.3 De klachtfunctionaris is gerechtigd alle informatie in te winnen die hij nodig acht om tot een onpartijdige behandeling en beoordeling van de klacht te kunnen komen.

5.4 Indien de klachtfunctionaris dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De klachtfunctionaris stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.