



kudding & partners
agressiepreventie en -hantering

www.kudding.nl



Klachtenreglement

Kudding & Partners BV

advies
training
coaching
opleidingen

Klachtenreglement

Klachtenregeling Kudding & Partners BV inzake trainingen, opleidingen en coaching.

Edward P. Kudding, directeur van Kudding & Partners bv te Amsterdam

Overwegende

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is dat deze zich met een eventuele klachten over de uitvoering van een training, opleiding en coaching kan wenden tot een Klachtencommissie indien bespreking van zijn / haar onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur of de directie van Kudding & Partners niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Ieder klacht zal vertrouwelijk behandeld worden.

Artikel 1: Begrippen

Deelnemer	:	Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training, opleiding of coaching van Kudding & Partners of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.
Klachtencommissie	:	De Klachtencommissie van Kudding & Partners bv inzake trainingen, opleidingen en coaching.
Directeur	:	Edward P. Kudding
Training, opleiding en coaching	:	De training, opleiding en coaching of enige andere bijeenkomst die door of namens Kudding & Partners bv wordt aangeboden of georganiseerd.
Trainer/opleider/coach/adviseur	:	De persoon die in opdracht van Kudding & Partners bv (onderdelen van) de training, opleiding, coaching en uitvoert.
Klacht	:	Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training, opleiding of coaching gericht aan de "Klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.
Klager	:	Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2: Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de training, opleiding of coaching, test of deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de training, opleiding, of coaching, een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training, opleiding of coaching indienen bij de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

Artikel 3: Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit: een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is voor Kudding & Partners bv, een secretaris van Kudding & Partners bv en een lid dat als deelnemer ervaring heeft met een training, opleiding, of coaching van Kudding & Partners bv. Laatst genoemde verricht geen werkzaamheden voor Kudding & Partners bv.
2. De leden van de Klachtencommissie worden voor een termijn van vijf jaar benoemd door de directeur. Daarna is herbenoeming mogelijk voor dezelfde termijn.

Artikel 4: Samenstelling klachtencommissie

Voor een juiste behandeling van een klacht heeft Kudding & Partners in samenwerking met React Advies & Training en Communication4you een onafhankelijke klachtencommissie aangesteld.

Deze commissie bestaat uit drie personen:

1. de voorzitter, dhr. Mr. F. Sunter, advocaat
2. de secretaris, mevr. C. Stam, onderwijskundige
3. een algemeen bestuurslid, dhr. J. Velseboer, MBA

ADVIES
TRAINING
COACHING
OPLEIDINGEN



Kudding & Partners BV
Veembroederhof 98
1019 HC AMSTERDAM
Tel. 020 419 96 80
www.kudding.nl
info@kudding.nl