

## Klachtenprocedure MAEK! Academie

### 1. Begripsbepaling

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- **MAEK Academie:** de directie van MAEK Academie, verantwoordelijk voor de behandeling van klachten (bereikbaar via Patricia Maas, Teteringsedijk 295A, 4817 ME Breda, [info@maekacademie.nl](mailto:info@maekacademie.nl))
- **Onafhankelijke derde partij:** als er een klacht ingediend waarbij een onpartijdige derde nodig is. Dan verwijzen we naar Advocaat, Evert Jan van der Doe te Breda, [info@vanderdoeadvocatuur.nl](mailto:info@vanderdoeadvocatuur.nl)
- **Klacht:** iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van ongenoegen over een training van MAEK Academie.
- **Klager:** de Opdrachtgever die een schriftelijke, niet anonieme klacht bij MAEK Academie indient.
- **Opdrachtgever:** de partij (particulier of organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met MAEK Academie.

### 2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op iedere overeenkomst tussen MAEK Academie en Opdrachtgever.

### 3. Vertrouwelijkheid

Zowel MAEK Academie als de Opdrachtgever zullen de aan hen toevertrouwde gegevens vertrouwelijk behandelen en deze niet aan derden bekend maken voor zo ver het gegevens betreft die aan hen ter kennis zijn gekomen, op welke wijze ook, bij de behandeling van een klacht.

### 4. Klachten

#### *Indiening en inhoud klacht*

4.1 Klachten over de geleverde zaken en/of diensten dienen binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk (per brief of per e-mail) te worden ingediend bij MAEK Academie (via Patricia Maas, Teteringsedijk 295A, 4817 ME Breda, [info@maekacademie.nl](mailto:info@maekacademie.nl)). De klacht dient in ieder geval te bevatten:

- Naam en (e-mail)adres klager.
- Datum klacht.
- Duidelijke omschrijving van de klacht (incl. datum en plaats).
- Reden van de klacht.
- Wijze waarop MAEK Academie de klacht weg zou kunnen nemen.

4.2 Indien een klacht niet binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij MAEK Academie, wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde.

Toelichting: MAEK Academie neemt ingediende klachten serieus, ten gevolge waarvan van Opdrachtgever verlangd mag worden dat hij klachten op korte termijn kenbaar maakt. Omdat bij de door MAEK Academie verzorgde trainingen meer mensen betrokken zijn (in de ontwikkeling van een training, de uitvoering en de logistieke ondersteuning), de betrokkenen op verschillende locaties werkzaam, is het van belang een klacht tijdig kenbaar te maken. De toedracht rond een klacht is na verloop van (te veel) tijd niet meer te achterhalen wat zowel in het nadeel van de Opdrachtgever als van MAEK Academie is.

#### *Ontvangst en afhandeling klacht*

4.3 MAEK Academie bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk aan klager, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst.

4.4 MAEK Academie reageert binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht. Indien MAEK Academie meer tijd nodig heeft voor het behandelen van, althans het reageren op de klacht, zal MAEK Academie dat binnen 7 dagen na ontvangst aan de klager mededelen. In voorkomend geval motiveert MAEK Academie uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om op de klacht te reageren.

4.5 De reactie op de klacht kan een definitief standpunt inhouden, of een uitnodiging tot mondeling overleg. Bij dit laatste zullen partijen trachten tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.

4.6 Komen wij niet tot een oplossing dan verwijzen wij jullie door naar onze onafhankelijke derde partij. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen en eventuele uitspraken worden binnen 14 dagen opgepakt.

### 5. Registratie en bewaartermijn

Alle klachten, alsmede de wijze van afhandeling, worden geregistreerd en 2 jaar bewaard.