

**Klachtenregeling Irma Haxe Projecten & Trainingen**  
**inzake projecten, trainingen en cursussen**



Irma Haxe Projecten & Trainingen hecht grote waarde aan een optimale samenwerkingsrelatie met haar opdrachtgevers.

De opdrachten die Irma Haxe Projecten & Trainingen aanneemt worden door mevrouw I. Haxe vooraf beoordeeld op haalbaarheid (in tijd en geld) en voor de uitvoering op professionele mogelijkheden en persoonlijk enthousiasme van de opdrachtnemer.

Wanneer is te voorzien dat de uitvoering van een opdracht om de een of andere reden gaat afwijken van de overeenkomst wordt dit door I. Haxe direct met de opdrachtgever besproken en wordt getracht samen tot een oplossing te komen. Mocht u desondanks een klacht willen indienen over de dienstverlening van Irma Haxe Projecten & Trainingen dan hanteren wij onderstaande klachtenprocedure.

1. De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van de eigenaar van Irma Haxe Projecten & Trainingen, mevrouw I. Haxe.

2. Maak uw klacht schriftelijk (per brief of per e-mail) kenbaar bij;

Mevr. I. Haxe  
Parelmoervlinderstraat 6  
2805 KS Gouda

info@irmahaxe.nl

3. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

4. Binnen 10 dagen neemt mevrouw I. Haxe contact met u op met een voorstel om tot een oplossing te komen.

5. Indien de behandeling van uw klacht door mevrouw I. Haxe niet leidt tot een in uw ogen acceptabele oplossing dan kunt u zich wenden tot de Klachtencommissie van Irma Haxe Projecten & Trainingen, bestaande uit een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is voor Irma Haxe Projecten & Trainingen, een onafhankelijk lid die als cursist ervaring heeft met het aanbod van Irma Haxe Projecten & Trainingen en een secretaris.

6. U kunt uw klacht schriftelijk (per brief of per e-mail), binnen 4 weken na afloop van de betreffende training of het betreffende project, kenbaar maken aan:

Voorzitter van de Klachtencommissie van Irma Haxe Projecten & Trainingen

t.a.v. Dhr. T. Meijer  
Van Brakelstraat 124  
3012XZ Rotterdam

terrymeijer@terfm.nl

7. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

8. De Klachtencommissie heeft de taak om, de bij haar ingediende klachten, te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de eigenaar van Irma Haxe Projecten & Trainingen.

7. De Klachtencommissie komt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.

8. Verlenging van deze termijn is mogelijk met maximaal 4 weken en wordt schriftelijk, met redenen omkleed, aan de klager gemeld, alsmede de datum waarop men verwacht wel met een oordeel te kunnen komen.

9. Het oordeel wordt schriftelijk aan de eigenaar van Irma Haxe Projecten & Trainingen, mevrouw I. Haxe, verzonden en geldt als bindend.

10. Mevrouw I. Haxe zal uiterlijk 2 weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie in overleg treden met de klager om de eventuele consequenties af te handelen en zal de uitkomsten hiervan bekend maken aan de voorzitter van de Klachtencommissie.

Gouda, 1 juni 2016

Mevr. I. Haxe  
Eigenaar Irma Haxe Projecten & Trainingen