

## Klachtenregeling

### Heeft u een klacht?

Wij willen graag dat u tevreden bent. Onze klachtenprocedure geeft u de mogelijkheid om uw onvrede te uiten. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Wij doen vervolgens ons best om een passende oplossing te zoeken. U kunt:

#### Ons bellen:

Bel Dirk Boersma (+31622995926), Alwin Nieuwenstein (+31643986214) of Monty Trapman (+31621624810), vennoten van het Centrum voor Excellent Leiderschap.

#### Ons mailen:

Stuur uw mail naar [info@excellentleiderschap.nl](mailto:info@excellentleiderschap.nl), [dirkboersma@excellentleiderschap.nl](mailto:dirkboersma@excellentleiderschap.nl), [alwinnieuwenstein@excellentleiderschap.nl](mailto:alwinnieuwenstein@excellentleiderschap.nl) of [montytrapman@excellentleiderschap.nl](mailto:montytrapman@excellentleiderschap.nl).

#### Ons schrijven:

Stuur uw brief naar  
Centrum voor Excellent Leiderschap  
Postbus 18  
5735ZG Aarle-Rixtel

### Wat gebeurt er dan?

U krijgt altijd binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Als het kan, krijgt u direct antwoord. Soms is er meer tijd nodig. De vennoten van het Centrum voor Excellent Leiderschap bespreken uw klacht, indien nodig nemen zij contact met u op voor aanvullende informatie. De vennoten onderzoeken uw klacht en komen binnen 20 werkdagen met een antwoord. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u daarvan binnen die termijn in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer we verwachten wel uitsluitsel te kunnen geven.

### Bent u het niet eens met het antwoord?

Bent u het niet eens met het antwoord op uw klacht? Dan kunt u in beroep gaan. Dit betekent dat u ons per brief laat weten dat u het er niet mee eens bent en dat u een andere oplossing wilt. Wij nodigen u dan uit voor een persoonlijk gesprek.

Als dit ook niet leidt tot een oplossing, wordt in overleg met u een mediator ingeschakeld. In geval van een klacht wenden wij ons tot Nienke Wiersma, MfN-registermediator bij Mediationplus, telefoon: 06-44562193 en e-mail: [wiersma@mediationplus.nl](mailto:wiersma@mediationplus.nl). Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het opleidingsinstituut bindend. Eventuele consequenties worden snel afgehandeld.

Leidt dit niet tot een oplossing, dan zullen geschillen worden beslecht door de bevoegde rechter te Arnhem.

### Klachtenregistratie

Klachten en de wijze van afhandeling worden door ons geregistreerd en voor de duur van 2 jaar door ons bewaard.