



## **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 op:

Ons algemene nummer (+31263895340), of een van onze vennoten Dirk Boersma (+31622995926) of Alwin Nieuwenstein (+31643986214).

Ons mailen naar:

[info@excellentleiderschap.nl](mailto:info@excellentleiderschap.nl).

Ons schrijven naar:

Centrum voor Excellent Leiderschap  
Postbus 1258  
6801 BG ARNHEM

### **Wat gebeurt er dan?**

U krijgt altijd binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Als het kan, handelen we uw klacht direct af. 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 handelen uw klacht binnen 20 werkdagen af. 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?**

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 een onafhankelijke derde partij ingeschakeld, te weten mevrouw J. Pultrum te Gouda. Het oordeel van deze partij is voor het Centrum voor Excellent Leiderschap bindend. Eventuele consequenties worden door het Centrum voor Excellent Leiderschap binnen vijf werkdagen 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.