

KLACHTENPROCEDURE

De directie van Professional Bankers Opleidingen en Trainingen B.V. is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten (verder in dit document te noemen „de klachtverantwoordelijke“). Onder klacht wordt verstaan: “Iedere melding van een klant (opdrachtgever of cursist), waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting (geheel) is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de klant, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie”.

Van iedere klacht zal een dossier aangemaakt worden, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de datum van indienen van de klacht;
- de naam van degene bij wie de klacht is neergelegd;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

PROCEDURE

Indienen klachten:

Klachten dienen schriftelijk of via elektronisch communicatie ingediend te worden binnen 8 dagen na ontdekking daarvan, doch uiterlijk binnen 30 dagen na voltooiing van de desbetreffende werkzaamheden. De klager kan zich wenden tot de directie via info@professionalbankers.nl of via postadres: Stationsstraat 39a, 8102 EB Raalte. De klager heeft te alle tijde inzage in de in het klachtdossier opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens.

De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen binnen 2 weken en dat de klager binnen 6 weken van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig doch uiterlijk 4 weken na het indienen van de klacht middels schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd op de hoogte gesteld. Een klacht zal door ons altijd vertrouwelijk worden behandeld. De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende de periode van ten minste één jaar bewaard nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld.

AFHANDELING KLACHTEN

De klachtverantwoordelijke zal schriftelijke en gemotiveerd binnen de gestelde termijnen de klager informeren over ons ingenomen standpunt hetgeen ook vastgelegd wordt in het klachtdossier. Als de klacht leidt tot een geschil dan zal conform onze algemene voorwaarden dit geschil voorgelegd worden aan Mr. Drs Dick H.J. Bonenkamp, Dorpsstraat 7, 5390 AB, Nuland (gemeente 's-Hertogenbosch) telefoon 073.53 23 58 2.



Professional bankers beschouwt de uitspraken van deze geregistreerde mediator als bindend. Wanneer geen overeenstemming via mediator kan worden bereikt zal de uitspraak van de bevoegde rechter te Zwolle worden gevraagd. Een geschil is aanwezig indien een der partijen dat schriftelijk verklaart.