

Klachtenprocedure Actavant B.V.

Training & Coaching

Klacht als kans

Als u werkt met Actavant, heeft u voortdurend en direct contact met ons. Dagelijks horen, zien en voelen wij hoe u en uw medewerkers de samenwerking ervaren. Een uiting van onvrede kan dan ook niet onverwacht op ons afkomen. Als wij een klacht zouden krijgen, hebben wij duidelijk iets niet goed gedaan. Het is essentieel dat u weet wat u in een dergelijk geval kunt doen en wat u van ons mag verwachten. Een klacht is een kans om ons werk beter te doen. Die verdient een adequate reactie en een oplossing. Uw klacht is voor ons dus een kans. Onze klachtenregeling hieronder illustreert dat.

Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. klager: opdrachtgever, deelnemer of belanghebbende van deelnemer.
- c. aangeklaagde: opdrachtnemer of uitvoerder van een dienst in opdracht van opdrachtnemer, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. opdrachtnemer: Actavant, bureau voor training en coaching op het gebied van verkoop, verder genoemd Actavant, gevestigd aan Wibautstraat 137c, 1097 DN te Amsterdam
- e. opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Actavant een overeenkomst is aangegaan, voor een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. klachtencommissie: drie ter zake deskundigen van buiten Actavant

De klachtencommissie wordt vertegenwoordigd door
Advocatenkantoor Trip

Indienen en behandelen van een klacht

1.
Een klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd. U kunt die richten aan:

Advocatenkantoor Trip
De heer Johan Stoker
Wiardaplantage 9
8939 AA Leeuwarden

2.
De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk en per e-mail aan de klager bevestigd door Advocatenkantoor Trip.

3.
Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de directie van Actavant en de uitvoerder op wie de klacht betrekking heeft.

4.
De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.

5.
De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie samen dan wel apart van elkaar worden gehoord.

6.
De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

7.
De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

8.
De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.

9.
Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.

10.
De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

11.
Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.

12.
De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor Actavant bindend.

13.
Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

14.
De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.

15.
Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

16.
Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 september 2014, en geactualiseerd in december 2016.

Disclaimer Actavant B.V.

Training & Coaching

Actavant - Partner in Sales betracht de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij het beheer van haar website, doch als er onverhoopt toch onjuistheden staan in de artikelen en andere zaken, die op onze website worden vermeld, aanvaardt wij geen aansprakelijkheid voor de gevolgen. Dit is eveneens van toepassing voor de links op deze website die verwijzen naar de websites van derden, daar wij geen invloed hebben op de informatie die via deze websites wordt verstrekt.

Door deze website te bekijken en de daarop geboden informatie te gebruiken, verklaart u zich akkoord met deze voorwaarden. Bij tegenstrijdigheden tussen de specifieke voorwaarden van producten en diensten en deze voorwaarden, zijn de voorwaarden van de producten en diensten doorslaggevend. De informatie op deze website is bedoeld ter algemene informatie. De informatie is niet bedoeld als vervanging van enig advies. Indien u zonder verificatie of nader advies van de geboden informatie gebruik maakt, doet u dat voor eigen rekening en risico.

Ondanks het feit dat Actavant - Partner in Sales zorgvuldigheid in acht neemt bij het samenstellen en onderhouden van deze website en daarbij gebruik maakt van bronnen die betrouwbaar geacht worden, kan Actavant - Partner in Sales niet instaan voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de geboden informatie. Actavant - Partner in Sales beheert en onderhoudt deze website vanuit Nederland en staat er daarom niet voor in dat de geboden informatie geschikt is voor gebruik vanuit of in andere landen. Actavant - Partner in Sales kan evenmin garanderen dat de website foutloos of ononderbroken functioneert. Gebruik van deze website dat (i) het gebruik van andere bezoekers stoort, (ii) het functioneren van deze website in gevaar kan brengen of (iii) de geboden informatie of onderliggende software kan aantasten, is niet toegestaan.

Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de informatie op deze website.