

Klachtenprocedure Prowise Trainingen

1. Definities

1.1 In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

Deelnemer: een ieder die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een Training van Prowise.

Klacht: iedere schriftelijke uiting van onvrede over een (overeenkomst tot het verzorgen van een) Training gericht aan de Klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager: iedere Klant/Deelnemer die een Klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Klant: de rechtspersoon/natuurlijk persoon die met Prowise een overeenkomst tot het verzorgen van een Training is aangegaan.

Klachtencommissie: een klachtencommissie die bestaat uit drie personen. Bij de herziening van deze procedure bestaat de Klachtencommissie uit de volgende personen:

- mevrouw F. Vos (voorzitter)
- mevrouw S. Sarjoe
- de heer M. Ahrens (Secretaris)

Prowise: Prowise B.V. gevestigd te (6021 PX) Budel aan de Luchthavenweg 1b, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te onder nummer 52893766.

Training: iedere training, cursus of opleiding zoals door Prowise aangeboden of georganiseerd.

2. Taak van de Klachtencommissie

2.1 De Klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende Klacht(en) te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

3. Ontvankelijkheid

3.1 Een Klacht dient door Klager binnen twee (2) maanden na het ontstaan daarvan te worden ingediend bij de Klachtencommissie, bij gebreke waarvan de rechten van Klant ter zake vervallen.

3.2 De Klachtencommissie kan beslissen dat een Klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de Klachtencommissie, van Klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn Klacht eerder indiende.

4. Procedure

4.1 Een Klacht kan per post naar bovenstaand adres van Prowise worden verstuurd. Het is ook mogelijk om de Klacht per e-mail in te dienen. De Klacht kan dan gericht worden aan de secretaris van de Klachtencommissie: training@prowise.com. Uit het onderwerp van de e-mail moet voldoende blijken dat het gaat om een Klacht.

4.2 Nadat de Klacht schriftelijk is ingediend, krijgt Klager binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk of elektronisch bericht dat de Klacht door de Klachtencommissie is ontvangen.



- 4.3 De Klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de Klacht. Is de Klacht niet ontvankelijk dan laat de secretaris dit schriftelijk en gemotiveerd aan Klager weten.
- 4.4 Is de Klacht ontvankelijk, dan zal de Klachtencommissie de Klacht doorzenden naar de desbetreffende Prowise trainer en hem/haar om een schriftelijke reactie op deze Klacht vragen indien dit relevant is voor de Klacht. De Klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan Klager. Is het oordeel van de Klachtencommissie dat het niet mogelijk is op basis van de Klacht en de reactie van de betrokken trainer een oordeel te vormen, dan worden beide partijen tezamen dan wel apart van elkaar gehoord.
- 4.5 Klachten worden vertrouwelijk behandeld. De Klachtencommissie en de andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de Klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend wordt, tenzij een wettelijke verplichting zich daartegen verzet.
- 4.6 De Klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
- 4.7 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.

5. Het oordeel van de Klachtencommissie

- 5.1 De Klachtencommissie komt binnen vier (4) weken na ontvangst van de Klacht tot haar oordeel.
- 5.2 De Klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan Klager.
- 5.3 Indien de Klacht door de aard en omvang van de klacht niet binnen de onder lid 1 van dit artikel genoemde termijn kan worden afgehandeld, zullen Klager en, indien relevant de betrokken trainer, daarvan tijdig schriftelijk op de hoogte worden gesteld. De Klachtencommissie zal in deze reactie mededelen wat de verwachte termijn van afhandeling zal zijn.

6. Beroepsmogelijkheid

- 6.1 Indien Klager zich niet kan verenigen met het oordeel van de Klachtencommissie, kan Klager binnen vier weken schriftelijk in beroep gaan bij mevrouw Agnes Vluggen, mediator te Weert. Zij zal als onafhankelijke derde de Klacht onderzoeken en, nadat partijen hun zienswijze (mondeling en/of schriftelijk) hebben gegeven, haar oordeel geven. Het beroep kan worden ingediend per post/e-mail:
Mediationpraktijk Agnes Vluggen
Mevrouw M.J.A. (Agnes) Vluggen
Vrakkerstraat 67
6002 AV Weert
info@mediationpraktijk-agnesvluggen.nl
- 6.2 Het oordeel van de mediator is bindend voor partijen en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.
- 6.3 Na ontvangst van de bindende uitspraak van de mediator, zal deze aan Klager en, indien van toepassing aan de betrokken trainer, worden toegestuurd. Hetzelfde geldt voor de schriftelijke vastlegging van alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen.

7. Persoonsgegevens

- 7.1 Door het indienen van een Klacht, geeft de Klager toestemming aan Prowise om zijn persoonsgegevens te verwerken in het kader van de klachtafwikkeling.
- 7.2 De verwerking van de persoonsgegevens heeft tot doel de Klacht in behandeling te kunnen nemen ingevolge de Klachtenprocedure.
- 7.3 Persoonsgegevens worden enkel en alleen gedeeld met partijen waarvan het noodzakelijk is om de klachtenprocedure af te wikkelen, zoals de mediator in kwestie indien beroep wordt aangetekend.
- 7.4 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van maximaal twee (2) jaar bewaard. Persoonsgegevens kunnen echter voor een langere periode worden bewaard indien dit wettelijk verplicht is. Persoonsgegevens zullen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming verwerkt en bewaard worden.
- 7.5 De Klager heeft het recht om inzage in zijn gegevens te vragen en het recht om zijn persoonsgegevens aan te laten vullen of te corrigeren wanneer de persoonsgegevens onjuist zijn. Het is niet mogelijk na afloop van de klachtprocedure te vragen om correctie van gestelde feiten, meningen en conclusies waarmee de Klager het niet eens is. Wel mag de Klager verwachten dat zijn schriftelijke mening wordt toegevoegd aan het dossier. Daarnaast heeft de Klager het recht om verwijdering van zijn persoonsgegevens te vragen. En dergelijk verzoek wordt echter niet ingewilligd als bewaring van de betreffende gegevens op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.
- 7.6 De Klager heeft het recht om een klacht in te dienen over de manier waarop Prowise met zijn persoonlijke gegevens omgaat. Als de Klager een klacht heeft, lost Prowise die bij voorkeur zelf met de Klager op. De Klager kan daarvoor contact opnemen met Prowise. Mocht Prowise de klacht toch niet kunnen oplossen, dan heeft de Klager het recht om zich met zijn klacht te wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Versie: 1.2

Datum laatste wijzigingen: januari 2021