



KLACHTENPROCEDURE SAVANT PERFORMING PARTNERS BV

BEGRIPSBEPALINGEN

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:



- a. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. Klager: opdrachtgever
- c. Aangeklaagde: Savant Performing Partners BV of een uitvoerder namens Savant Performing Partners, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. Opdrachtnemer: Savant Performing Partners BV, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Utrecht onder nummer 55147402, gevestigd en kantoor houdende Vondellaan 10, 3521GD te Utrecht.
- e. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Savant Performing Partners BV een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. Klachtencommissie: twee ter zake deskundigen van buiten Savant Performing Partners en de secretaris.

KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie bestaat uit de volgende persoon:

- Dhr. Coen van Hoof

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT:

1. Een klacht wordt per mail aan de klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden ter attentie van Secretaris Klachtencommissie van Savant Performing Partners.  Email adres: coenvanhoof@ncvbedrijfsopleidingen.nl 
Download hier het klachtenformulier: www.savantlearningpartners.nl/klachtenformulier_spp.doc
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen per mail aan de klager bevestigd door de secretaris.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen vijf werkdagen schriftelijk mededeling aan Savant Performing Partners en de uitvoerder van Savant Performing Partners op wie de klacht betrekking heeft.
4. 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 tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
5. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
6. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
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. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
8. 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.



9. 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 een verzoek tot wederhoor door de klager niet wordt beantwoord binnen tien dagen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
10. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig dagen 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.
11. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor Savant Performing Partners bindend.
12. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen. Tevens heeft de opdrachtgever het recht een klacht in te dienen bij de Raad van Toezicht van de beroepsvereniging voor het vakgebied Human Resource Development (NVO2) over het niet naleven van deze beroepscode door opdrachtnemer en lid van deze vereniging.
13. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
14. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.
15. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 2 juli 2012.