

Klachtenprocedure

1: Klachten van algemene en inhoudelijke aard kunnen kenbaar worden gemaakt aan de directie van Leer- & Veerkracht.

2: De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de directie van de Leer- & Veerkracht. Deze voorziet de klacht van een dagstempel en stuurt ter bevestiging van ontvangst uiterlijk binnen een week na dagstempel aan de indiener een ontvangstbericht. De dagstempel toont de datum waarop de klacht is ingediend en is doorslaggevend voor de termijnbepaling van lid 4 van dit artikel.

3: De klacht houdt in:

- naam en adres van de indiener;
- datum van indiening;
- omschrijving de klacht;
- motivering van de klacht.

4: Leer- & Veerkracht beslist zo mogelijk binnen vier weken na indiening van de klacht. Leer- & Veerkracht kan de termijn tweemaal verlengen, iedere keer met maximaal vier weken.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

5: Een indiener kan tegen een uitspraak op de klacht beroep aantekenen bij de klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke derde, te weten:

Naam: Advocatenkantoor Peter van Alkemade

Adres: Oranje Nassaulaan 18, 5211 AX, 's-Hertogenbosch

Telefoonnummer: 073 – 680 40 20

E-mail: mail@akpva.nl

Hier verder te noemen, de klachtencommissie.

6: De indiener stuurt het bezwaarschrift aan de klachtencommissie. Deze voorziet het bezwaarschrift van een dagstempel en stuurt ter bevestiging van ontvangst uiterlijk binnen een week na dagstempel aan de indiener een ontvangstbericht.

De dagstempel toont de datum waarop het bezwaar is ingediend en is doorslaggevend voor de termijnbepaling van lid 8 van dit artikel.

7: Het bezwaarschrift houdt in:

- naam en adres van de indiener;
- datum van indiening;
- omschrijving de klacht;
- motivering van de klacht.

8: De klachtencommissie beslist zo mogelijk binnen vier weken na indiening van het bezwaar. De klachtencommissie kan de termijn tweemaal verlengen, iedere keer met maximaal vier weken.

9: Een indiener kan tegen een uitspraak op het bezwaar geen beroep aantekenen. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend. Eventuele consequenties worden binnen 3 maanden door Leer- & Veerkracht afgehandeld.

10: Een bezwaar/klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

11: Een bezwaar/klacht zal adequaat worden geregistreerd na afhandeling 3 jaar worden bewaard.