

## Klachtenregeling scholing Expertisehuis Gehechtheid

Om te garanderen dat eventuele klachten op een professionele manier worden afgehandeld, beschikken wij over onderstaande klachtenprocedure. Elke klacht zal met zorgvuldigheid en discretie worden behandeld. De registratie en de wijze van afhandeling van klachten geschiedt voor een periode van maximaal 2 jaar.

### Klachtenprocedure

1. De Opdrachtgever bespreekt allereerst de klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer mondeling met de Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.
2. Indien beide partijen niet tot een mondelinge oplossing komen, kunnen klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer binnen twee weken per e-mail door Opdrachtgever worden ingediend via het e-mailadres [info@expertisehuisgehechtheid.com](mailto:info@expertisehuisgehechtheid.com). Anonieme klachten of klachten via derden worden niet in behandeling genomen.
3. Opdrachtnemer zal na ontvangst van klachten binnen vijf dagen dit ontvangst schriftelijk bevestigen aan de Opdrachtgever. Binnen twee weken ontvangt de Opdrachtgever een schriftelijk antwoord. Indien er langere tijd nodig is voor eventueel onderzoek dan zal hiervoor een tijdsindicatie worden aangegeven.
4. Indien beide partijen niet tot overeenstemming komen, zal er een onafhankelijke mediator worden ingeschakeld, namelijk VCM Verweij counseling & mediation te Eindhoven. De kosten worden gelijk verdeeld.
5. Het oordeel van de mediator is bindend voor de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtgever het oordeel van de mediator niet aanvaardt zullen beide partijen zich elk tot een eigen advocaat wenden.
6. Beide partijen zullen pas een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
7. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
8. De rechtbank Oost-Brabant, locatie Eindhoven is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.