

# Klachtenprocedure Blankestijn & Partners

De medewerkers van Blankestijn & Partners streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in hun trainingen en coaching. Toch gaat niet altijd alles zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan. Deze klachtenprocedure geeft aan waar u met uw klachten terecht kunt. Klachten worden vertrouwelijk behandeld door beide partijen.

## 1. Praktische of inhoudelijke klachten

Wij bespreken uw wensen en klachten graag zo snel en direct mogelijk. Voor praktisch, organisatorische klachten kunt u terecht bij ons secretariaat. Opleidingsinhoudelijke klachten kunt u direct bespreken met uw opleider.

## 2. Zwaarwegende klachten

Zwaarwegende klachten worden persoonlijk door de directie behandeld.

- Hiervoor stuurt u een mail met uw klacht rechtstreeks naar directeur Silvia Blankestijn: [Silvia.Blankestijn@BPopleidingen.nl](mailto:Silvia.Blankestijn@BPopleidingen.nl).
- In uw mail geeft u een motivering van uw klacht.
- Na ontvangst van uw klacht stuurt de directie binnen 1 week een bevestiging.
- Binnen vier weken na indiening van de klacht doet Blankestijn & Partners een uitspraak. Indien Blankestijn & Partners meer tijd nodig heeft om te komen tot een uitspraak stelt zij de klager hiervan op de hoogte binnen vier weken na indiening van de klacht. Blankestijn & Partners zal dan ook een indicatie geven van de termijn waarbinnen de uitspraak wel zal plaatsvinden.

## 3. Bezwaar aantekenen

Indien de klager niet akkoord is met de reactie of het antwoord van de directie kan de klager bezwaar aantekenen bij de bezwarencommissie. Geen van de leden van de bezwarencommissie heeft belangen in of bij Blankestijn & Partners.

Klachten kunnen rechtstreeks gericht worden aan de bezwarencommissie:

Hanneke Benjamins | [info@hannekebenjamins.nl](mailto:info@hannekebenjamins.nl)

Het oordeel van de bezwarencommissie is bindend voor de klager en Blankestijn & Partners. Oplossingen voor de klacht of uitspraken van de bezwarencommissie zullen door Blankestijn & Partners snel worden afgehandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor 2 jaar bewaard.