



## Klachtenprocedure

Lean Capability Builders (LCB) doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een oplossing te komen.

LCB neemt daarbij de volgende procedure in acht.

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij LCB. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen vier weken nadat de (aspirant-) cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-) cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

2. Kenbaarheid

Klachten dienen per e-mail aan LCB kenbaar gemaakt te worden via: LCB. t.a.v. de heer D.G. Wijers, [info@lcbgroup.nl](mailto:info@lcbgroup.nl), o.v.v. Klachtenafdeling. LCB neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. LCB adviseert de cursist om een e-mail ontvangstbevestiging te vragen. De (aspirant-) cursist geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de (aspirant-) cursist de cursus (variant), de locatie en de naam van de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.

Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan het probleem telefonisch kenbaar worden gemaakt op ons speciale klachtnummer 033-2022559. LCB zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

3. Onderzoek klacht

LCB verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen waarmee de klager kan instemmen.

4. Bevestiging klacht

LCB zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

5. Privacy

Een klacht zal door LCB altijd vertrouwelijk worden behandeld.

6. Reactie op het onderzoek

LCB zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

7. Afhandeling klacht

LCB zal binnen 4 weken de klacht afhandelen. Wanneer dit niet lukt, wordt de klager hiervan binnen de 4 weken in kennis gesteld met een toelichting waarom het niet lukt binnen 4 weken. Ook wordt een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt wel uitsluitel te kunnen geven.



## 8. Geschillenregeling

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil.

- a. Geschillen tussen (aspirant-) cursist en LCB over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij Jos Spetter Advies en Coaching, KvK 65954297, Vestigingsnr. 000034624031, Neerland 8, 5133TT Riel.
- b. Jos Spetter Advies en Coaching neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst bij LCB heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan Jos Spetter Advies en Coaching moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op Jos Spetter Advies en Coaching is er sprake van een formeel geschil.
- c. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij Jos Spetter Advies en Coaching aanhangig te worden gemaakt.
- d. Voor de behandeling van een geschil is de indiener van de klacht een vergoeding van €75,- aan Jos Spetter Advies en Coaching verschuldigd.
- e. Wanneer de (aspirant-) cursist een geschil voorlegt aan Jos Spetter Advies en Coaching, is LCB aan deze keuze gebonden.
- f. Wanneer LCB een geschil wil voorleggen aan Jos Spetter Advies en Coaching, moet zij eerst de (aspirant-) cursist schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. LCB dient daarbij aan te kondigen dat zij zich, na het verstrijken van voornoemde termijn, vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- g. Bij de behandeling van een geschil door Jos Spetter Advies en Coaching staan de Algemene Voorwaarden van LCB bij de uitspraak centraal.
- h. Jos Spetter Advies en Coaching doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van Jos Spetter Advies en Coaching gebeurt in de vorm van een bindend advies.
- i. Het oordeel van Jos Spetter Advies en Coaching is bindend voor Lean Capability Builders (LCB). Eventuele consequenties worden door LCB binnen 4 weken afgehandeld.

9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid a tot en met h van deze Geschillenregeling geen toepassing.

## 10. Klachtenregistratie

LCB registreert alle klachten en de wijze van afhandeling digitaal op de beveiligde server van LCB. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een gestandaardiseerd klachtenregistratie-administratie. De bewaartermijn van alle geregistreerde klachten is 5 jaar vanaf het moment dat de klacht is afgehandeld.