

## **Klachtenregeling Verbeterforum BV**

Het opleidingsinstituut van Verbeterforum BV beschikt over een adequate klachtenprocedure die voorziet in een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde in deze is de Orde van Organisatiekundigen en –Adviseurs (OOA), gevestigd te Nijkerk.

Indien u een klacht heeft zal deze door ons binnen 4 weken worden afgehandeld. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt u hiervan binnen 14 dagen na het indienen van de klacht op de hoogte gebracht met een toelichting op de reden van het uitstel. Bij deze toelichting ontvangt u een tevens een indicatie wanneer wij u uitsluitel geven over de klacht. Dit zal echter in alle gevallen binnen 2 maanden na het indienen van de klacht zijn gebeurd.

Indien de OOA uitspraak doet in het kader van een geschil, dan is het oordeel van de OOA voor Verbeterforum BV bindend. Eventuele consequenties die hieruit voortvloeien worden door ons snel afgehandeld.

De klachten zullen vertrouwelijk in behandeling worden genomen door dhr. Drs. Ron Smits, directeur van Verbeterforum BV en zullen tot 1 jaar na het indienen van de klacht worden bewaard.

**Arnhem,**

**Juni 2014**