

# Klachtenprocedure

## Wat als u een klacht heeft?

We doen ons uiterste best om onze dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Alleen als u uw ontevredenheid kenbaar maakt, kunnen wij er iets mee doen.

## Onze procedure:

Ga eerst in gesprek met de betreffende onderwijsadviseur, trainer of andere medewerker van ons bureau.

Als uw klacht na dit gesprek nog steeds niet naar tevredenheid is behandeld of als uw klacht zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u contact opnemen met de directie van Expertis: [info@expertis.nl](mailto:info@expertis.nl) tnv Gert Gelderblom. Wij maken dan binnen veertien dagen een afspraak met u om uw klacht goed te onderzoeken, te begrijpen en zo mogelijk een passende oplossing voor u te vinden. Uiteraard zullen we de principes van hoor en wederhoor toepassen.

Als uw klacht niet is weggenomen in het gesprek met de directie van Expertis Onderwijsadviseurs, kunt u een formele klacht indienen. U kunt uw klacht indienen bij Penna Onderwijs Adviseurs, e-mail: [info@penna-oa.nl](mailto:info@penna-oa.nl), telefoon 06 51089477.

U hebt veertien dagen de tijd om uw klacht in te dienen, gerekend vanaf het moment van het ontstaan van de klacht. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Uw klacht dient de volgende gegevens te bevatten:

- Uw naam, adres, woonplaats, mailadres, telefoon/mobiel
- Uw klacht (aard, betrokkenen, plaats, tijd, datum, naam activiteit)
- Datum van indienen
- Uw handtekening

Binnen zeven werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging. Zo nodig vindt nader onderzoek plaats.

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht wordt er een afspraak met u, uw eventuele raadsman of -vrouw en onze eventuele raadsman of -vrouw gemaakt. Indien dit onverhoopt meer tijd in beslag neemt, wordt u hiervan op de hoogte gesteld. In samenspraak wordt getracht tot een uitspraak te komen. Deze uitspraak is bindend voor de partijen. Mochten hier consequenties uit voortvloeien, dan wordt dit binnen acht weken afgehandeld.

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot drie jaar na afhandeling. U kunt uw gegevens te allen tijde opvragen.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden

Deze klachtenprocedure is voor het laatst gewijzigd op 26 maart 2026.