

# Klachtenreglement

## **Bent u niet tevreden over Montas Onderwijs?**

Wij hebben kwaliteit hoog in het vaandel staan. Indien u een klacht heeft over de trainingen van Montas Onderwijs, kunt u deze intern of extern indienen. In het laatste geval wordt uw klacht behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie. Meer over beide vindt u hier. Tevens vindt u informatie over de privacyregels.

## **De interne route voor klachten**

Wanneer u een klacht heeft, gaan wij hierover graag met u in gesprek. Ons belangrijkste goed is een tevreden klant, dus wanneer dit niet het geval is willen we alles in het werk stellen om hier verandering in te brengen.

Het kan zijn dat u klachten heeft over het omgaan met uw persoonlijke gegevens, over de financiële afhandeling, of dat u klachten heeft over de uitvoering van de training.

Wij vragen u om allereerst hierover in gesprek te treden met uw trainer. Lukt het niet om in samenspraak met de trainer de klacht op te lossen, dan kunt u contact opnemen met Marleen Holtkamp, eigenaar van Montas Onderwijs. De contactgegevens vindt u op de website van Montas bij 'contact'. In sommige gevallen is uw trainer en de eigenaar van Montas een en dezelfde persoon. Dan kunt u direct voor de externe route kiezen.

## **De externe route voor klachten**

Als het ons intern niet gelukt is uw klacht op te lossen, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij de klachtencommissie van Montas. Dit is een onafhankelijke commissie.

U kunt uw schriftelijke klacht mailen of opsturen naar Montas, waarna deze doorgestuurd wordt naar de externe klachtencommissie.

Het adres is:

Montas Onderwijs  
t.a.v. Klachtencommissie  
B van Hamstraat 5  
3451 BT Vleuten  
[info@montasordering.nl](mailto:info@montasordering.nl)

U ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht.

De commissie reageert binnen vier weken inhoudelijk op uw klacht. Zij luistert naar alle partijen en vormt zich een oordeel. Indien nodig geacht kan de commissie u oproepen voor een hoorzitting. Het kan echter ook zijn dat de commissie telefonisch of schriftelijk contact met u opneemt.

De klachtencommissie bestaat uit drie leden die allen onafhankelijk zijn van Montas.

- Catrinus Keegstra, financieel deskundige. Omnis Financieel Advies
- Ingrid Hermans, trainer. Ingrid Hermans professional organizing
- Jacolien van Dijk, docent. Grifland college

Binnen twee maanden geeft de commissie een advies aan de Montas. Wij laten u binnen een week na ontvangst van dit advies weten wat hun standpunt over deze klacht is. Het advies van de klachtencommissie is bindend.

### **Vertrouwelijkheid**

Montas Onderwijs heeft een kwaliteitshandboek. Hierin is ook de vertrouwelijkheid rondom alle informatie over uw organisatie en medewerkers geregeld. Enkel en alleen met uw toestemming wordt er informatie overlegd aan een derde partij. Deze vertrouwelijkheid is uiteraard ook van toepassing op uw klacht.

De schriftelijke communicatie aangaande uw klacht wordt gedurende twee jaar na het afgeven van het advies bewaard.