



## Klachtenregeling Studio Punch

---

Studio Punch probeert klachten vanzelfsprekend te voorkomen. Mocht een training toch niet aan de verwachtingen voldoen, neem dan zo spoedig mogelijk contact op via [info@mariapunch.nl](mailto:info@mariapunch.nl). Studio Punch gaat graag het gesprek aan.

Mochten er desondanks toch klachten blijven bestaan, dan hanteren wij de hierna vermelde procedure. Elke klacht wordt serieus genomen en vertrouwelijk behandeld. Met de klachtenprocedure proberen we het vertrouwen tussen Studio Punch en de betrokken partij te herstellen.

Deze klachtenregeling is voor cursisten van Studio Punch c.q. deelnemers aan een training. De partij die de klacht indient, wordt in dit reglement aangeduid met 'klachtindiener'.

### **Het indienen van een klacht**

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend per e-mail aan [service@vidm.nl](mailto:service@vidm.nl) ter attentie van: Janneke van Heugten Mediaplatform VIDM te Nijkerk (de klachtbehandelaar). De klacht dient uiterlijk een maand na de gebeurtenis te worden ingediend.

De klacht dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

- Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- Gevolgde training
- Datum, tijdstip en beschrijving van de gebeurtenis
- De eventuele persoon/ personen betrokken bij het ontstaan van de gebeurtenis
- Het doel van de klacht

### **Behandeling van de klacht**

De klachtbehandelaar stuurt binnen vier werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht en informeert Studio Punch over het ontstaan van de klacht. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Klachten worden binnen vier weken afgehandeld. Als een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klachtindiener hiervan binnen twee weken geïnformeerd waarbij het uitstel wordt toegelicht. Ook wordt er een indicatie gegeven wanneer de klachtbehandelaar verwacht uitsluitel te kunnen geven.

In eerste instantie zal worden geprobeerd om de klacht door bemiddeling op te lossen. Indien de klacht niet door bemiddeling kan worden opgelost zal een onderzoek naar de klacht plaatsvinden met gebruikmaking van hoor- en wederhoor. Hierna wordt door klachtbehandelaar een beslissing genomen over de klacht. Het oordeel van de klachtbehandelaar is bindend voor Studio Punch en eventuele consequenties zullen snel worden afgehandeld door Studio Punch.

De registratie van klachten en de wijze van afhandeling worden voor de duur van een jaar bewaard.