



## KLACHTENREGELING

### Instelling

banana tree is gevestigd aan de Getfertweg 2 te Enschede en betreft een instelling die trainingen en opleidingen verzorgt op gebied van mentale fitheid en psychologische flexibiliteit voor zowel particulieren, studenten en managers en medewerkers binnen organisaties.

### Medewerker

De persoon die, na toestemming, namens banana tree trainings- en/of opleidingsdiensten aanbiedt of namens banana tree optreedt in de meest ruime zin van het woord. Zoals een (co)trainer, een gastdocent of een trainingsacteur.

### Klant

Elke afnemer van een dienst van banana tree, zoals een opdrachtgever, cursist of deelnemer.

### Onafhankelijke derde

Indien nodig zal een onafhankelijke derde partij, drs. G.W.S. (Selmar) Wesselink ([www.burowesselink.nl](http://www.burowesselink.nl)), op een professionele manier bemiddelen. Dit oordeel is bindend en consequenties worden snel afgehandeld door banana tree.

### Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling. Ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant.

### Indienen van de klacht

Een klacht kan alleen worden ingediend door de desbetreffende klant.

### Uitsluitingen

Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

### Geheimhouding

Iedere medewerker, de onafhankelijke derde en de klant is tot geheimhouding verplicht voor wat betreft gegevens met een vertrouwelijk karakter.

### De procedure in het kort:

Wat kunt u doen met uw klacht? De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. U legt uw klacht mondeling of schriftelijk neer bij de veroorzaker van de klacht. Deze is verplicht uw klacht te melden bij banana tree. Komt u er samen met de veroorzaker van de klacht niet uit, dan volgt stap 2.
2. Er vindt een bemiddelingsgesprek plaats tussen uzelf, de veroorzaker van de klacht en de eigenaar van banana tree, drs. F. de Wit.
3. Komt u er met de veroorzaker van de klacht en de eigenaar van banana tree niet uit, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de onafhankelijke derde. In dit gesprek wordt er naar een oplossing gezocht. De kosten van deze onafhankelijke derde zijn voor rekening van de instelling.
4. banana tree zal haar uiterste best doen de volledige procedure binnen 4 weken af te ronden. Mocht langere tijd nodig zijn dan wordt de klant in kennis gesteld en wordt een indicatie gegeven van wanneer verwacht wordt uitsluitel te kunnen geven.

### De meest eenvoudige oplossing

Direct bespreken. De eenvoudigste en vaak ook snelste oplossing is wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen.

### Registratie klacht

Als een klacht wordt ingediend krijgt de klager per omgaande schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht. Er wordt te allen tijde verslag gelegd over de inhoud, afwikkeling en afronding van de klacht. Dit verslag blijft gedurende 1 jaar bewaard.