

# Regeling voor klachten inzake Opleidingen van Finpact B.V.

Deze klachtenregeling geeft u informatie over de werkwijze die u en wij (of de Klachtencommissie) volgen als u een klacht wil indienen. We verwijzen ook naar onze algemene voorwaarden. Daar staat ook informatie in over de klachtenregeling. Maar hier gaan we er dieper op in. De begrippen die we hanteren zijn dezelfde begrippen als in de algemene voorwaarden.

## Algemene uitgangspunten:

1. Wij werken met veel enthousiasme en plezier aan ons vak, het verzorgen van opleidingen. We stellen hoge eisen aan onze opleidingen en lesmaterialen. En aan de mensen die namens ons de lesmaterialen maken en bijeenkomsten verzorgen. Desondanks kan er toch iets gebeuren (of juist niet gebeuren) wat u ontevreden maakt.
2. Wij horen graag van u als u niet tevreden bent. Als het kan direct. Dan kunnen we het in sommige gevallen snel oplossen. Bespreek (mondeling of per mail bijvoorbeeld) uw ontevredenheid met de docent van de bijeenkomst of uw begeleider. Om een klacht bij de klachtencommissie in te dienen, moet u de klacht eerst hebben ingediend bij de directie van Finpact en de reactie afwachten. U kunt hiervoor uw klacht sturen naar: [info@fin-pact.nl](mailto:info@fin-pact.nl). De directie stuurt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. De directie zal uw klacht binnen één maand na ontvangst van uw klacht behandelen. In uitzonderingsgevallen kan het voorkomen dat het niet lukt uw klacht binnen één maand te behandelen. In zo'n situatie zullen wij u tijdig (dat wil zeggen uiterlijk binnen één maand na indiening van uw klacht) informeren over de reden van de vertraagde behandeling en een indicatie geven van de termijn waarop uw klacht behandeld is.
3. Wij zullen altijd proberen met u tot een oplossing te komen, die acceptabel is voor u en voor ons. Dat betekent dat we samen tot een oplossing moeten komen. Lukt dat niet, dan kunt u uw klacht bij de Klachtencommissie indienen.
4. De klachtenprocedure staat alleen open voor Opdrachtgevers die een Opleiding hebben afgenomen bij Finpact.
5. Als u deelnemer bent (geweest) aan een Incompany opleiding mag u ook een klacht indienen. Omdat we bij een Incompany opleiding afspraken hebben gemaakt met uw werkgever, is het wel verstandig om de reden / situatie van de klacht ook met uw werkgever te bespreken. Het kan namelijk zo zijn dat u het niet eens bent met de opdracht (bijvoorbeeld over de inhoud, de gebruikte Lesmaterialen of de aanpak) die we van uw werkgever hebben gekregen voor de Opleiding.
6. De klachtenregeling is niet gratis. We vragen u om een bijdrage in de kosten. De echte kosten zijn (veel) hoger dan uw bijdrage. Wij vragen u om een bijdrage zodat u een bewust gebruik maakt van de klachtenregeling. Ondanks de bijdrage blijft de klachtenregeling een laagdrempelige mogelijkheid om klachten en geschillen op te lossen. En het is veel goedkoper dan een gewone rechtszaak.

## Artikel 1 Termijn van indienen van een klacht

1. U kunt als Opdrachtgever of deelnemer tot 1 maand na het ontdekken van de klacht een klacht indienen bij de directie van Finpact. Dat is haalbaar als het om een concreet voorval gaat, zoals het niet leveren van de beloofde lesmaterialen. Het kan ook zijn dat de reden voor de klacht meer geleidelijk ontstaat. In die gevallen mag een u klacht indienen tot 1 maand na afloop van de Opleiding. Bij een opleiding die u als zelfstudie volgt, gaan we er in deze regeling vanuit dat de einddatum van de Opleiding uiterlijk een half jaar na de aanvang van de Opleiding is.

2. Als u niet tevreden bent met de reactie op uw klacht of het voorstel van de directie van Finpact, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie. U moet dat binnen 1 maand doen nadat u de reactie van de directie heeft ontvangen. Wij zullen uw klacht altijd binnen 1 maand behandelen.

## Artikel 2 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit een vaste en onafhankelijke voorzitter. De Voorzitter heeft altijd een achtergrond in opleidingssector. De naam en functie van de voorzitter staat onderaan deze klachtenregeling. Afhankelijk van de inhoud van de klacht, zal de voorzitter een onafhankelijk lid benoemen. Het kan dan gaan om bijvoorbeeld een jurist. Of een specialist op automatiseringsgebied.

2. De twee leden van de gevormde klachtencommissie behandelen de klacht.

## Artikel 3 Taak van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de taak om de door u ingediende klacht te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Bindend voor u en voor ons. U bent niet verplicht een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie. U mag altijd de gewone rechter om een oordeel vragen.

## Artikel 4 Klachtprocedure

1. Als u een klacht heeft ingediend krijgt u zo snel mogelijk (maar altijd binnen 10 dagen) een ontvangstbevestiging. Dat gaat per e-mail. Als u geen e-mailadres heeft, dan stuurt de Klachtencommissie u een bevestiging per gewone post. Het adres van de Klachtencommissie staat onderaan dit document.

2. Als de klacht te laat is ingediend, dan laat de Klachtencommissie u dat ook zo snel mogelijk weten, maar altijd binnen 10 dagen. De klacht wordt dan niet in behandeling genomen. Als u het niet eens bent met de beslissing van de Klachtencommissie, dan kunt u natuurlijk wel gewoon naar de rechter stappen om uw zaak voor te leggen.

3. U beschrijft uw klacht zo goed mogelijk. U kunt ook bijlagen meesturen. Het kan zijn dat de Klachtencommissie u nog verdere vragen stelt ter verduidelijking.

4. U betaalt de kosten voor de klachtprocedure. Deze kosten bedragen EUR 100,-. U krijgt deze kosten terug als u (grotendeels) gelijk krijgt van de Klachtencommissie.

3. De Klachtencommissie stelt, na ontvangst van de betaling, een onderzoek in naar alle voor de klacht relevante omstandigheden. De directie van Finpact zal altijd om haar visie worden gevraagd.

Als het een klacht over een persoon is, zal die persoon ook altijd zijn visie geven over de klacht. Het kan ook zijn dat de Klachtencommissie andere personen in de gelegenheid zal stellen om hun visie te geven op uw klacht, maar alleen als dat strikt noodzakelijk is om tot een goed oordeel te komen. De klachtencommissie bepaalt zelf hoe ze dat doen. Dat kan dus schriftelijk zijn, maar ook per email, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. U moet zelf ook meewerken aan het onderzoek.

## Artikel 5 Het oordeel van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie komt binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht tot haar oordeel. De Klachtencommissie mag deze termijn één keer met 4 weken verlengen, bijvoorbeeld als er veel onderzoek nodig is. De Klachtencommissie laat u weten als de termijn verlengd wordt en waarom dat nodig is.

2. De Klachtencommissie stuurt u binnen 4 weken haar oordeel over uw klacht. Ook Finpact ontvangt het oordeel. Alleen indien uw klacht over een persoon gaat, ontvangt die persoon ook. In het oordeel wordt in ieder geval ook opgenomen of u de door u betaalde kosten geheel of gedeeltelijk terugkrijgt.

3. Wij en u zullen zo spoedig mogelijk de in het oordeel van de Klachtencommissie beschreven acties uitvoeren.

## Artikel 6 Vertrouwelijkheid

De Klachtencommissie behandelt uw klacht vertrouwelijk. Vertrouwelijk wil zeggen dat de Klachtencommissie alleen die personen zal raadplegen die betrokken zijn (geweest) bij de klacht. En dat het oordeel van de Klachtencommissie alleen bekend raakt bij uzelf en Finpact. Of als de klacht over een persoon ging, bij die persoon. Uw klachtdossier blijft 7 jaar bewaard bij de voorzitter van de Klachtencommissie.

---

### Postadres voor klachtbehandeling:

Klachtencommissie Finpact  
t.a.v. de heer F. Heeren  
p/a Schalmeisstraat 13  
1312 NR ALMERE  
Email: [f.heeren55@gmail.com](mailto:f.heeren55@gmail.com)

De heer F.H.P.M. (Frank) Heeren is zijn hele werkzame leven actief in de bancaire sector en de opleidingssector.

Hij heeft bijna 25 jaar bij het NIBE SVV gewerkt, een opleidingsinstituut voor de bank- en verzekeringssector. Daar heeft hij diverse functies vervuld: account- en projectmanager,

manager contentontwikkeling, kwaliteitsmanager, uitvoerend docent (zowel nationaal als internationaal). Daarnaast is hij lid en voorzitter geweest van de ondernemingsraad van NIBE SVV.

Daarnaast is Frank lid van de cliëntenraad van het Flevoziekenhuis en FNV ledenserviceconsulent.

Door zijn kennis en ervaring is Frank goed in staat om wederzijdse belangen af te wegen en tot een oordeel te komen.