

Klachtenprocedure Impact Financiële Opleidingen

Klachtenprocedure Impact Financiële Opleidingen

Een deelnemer die een klacht heeft over een opleiding, training of workshop, dient deze **schriftelijk en gemotiveerd** in te dienen **binnen vier weken na afloop van de betreffende bijeenkomst**.

De klacht kan worden gericht aan:
Impact Financiële Opleidingen
t.a.v. de heer Rob Timmermans
Bijsterhuizen 11-02 G58
6546 AS Nijmegen
E-mail: rob@impact.nu

Binnen één week na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een **schriftelijke ontvangstbevestiging**. Impact streeft ernaar om binnen vier weken na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie te geven. Indien voor de afhandeling meer tijd nodig is, ontvangt de klager binnen deze termijn een bericht met de reden van uitstel en een indicatie van de nieuwe termijn.

Indien de klager zich niet kan vinden in het besluit van Impact, kan hij/zij **in beroep gaan bij een onafhankelijke beroepscommissie**, onder leiding van de heer **mr. B. de Hond**, notaris verbonden aan **notariskantoor M. van Hövell**, Kasteellaan 72, Wijchen.

van de aard van de klacht worden door de notaris één of twee **onafhankelijke deskundigen of vakspecialisten*** aangesteld, die de klacht beoordelen en hun bevindingen schriftelijk rapporteren aan de notaris.

Voor de behandeling van een klacht door de beroepscommissie is een **bijdrage van € 250,-** per klacht verschuldigd. Deze dient voorafgaand aan de behandeling te worden voldaan op de rekening van het notariskantoor.

De notaris brengt **binnen vier weken na ontvangst van het volledige dossier en de betaling** een gemotiveerd bindend advies uit aan zowel de directeur van Impact als aan de klager. Eventuele consequenties voor Impact naar aanleiding van het oordeel van de beroepscommissie worden binnen twee weken afgehandeld.

De klager behoudt altijd het recht om zich te wenden tot een externe toezichthouder of de bevoegde rechter.

Alle ingediende en afgehandelde klachten worden gedurende één jaar bewaard in een speciaal klachtendossier.

**) de deskundigen c.q. vakspecialist(en) worden door de notaris, op basis van de inhoud van de klacht, hiertoe aangesteld.*