3Masters Opleidingen B.V.
Amstelplein 54
1096 BC Amsterdam

+31(0)88 133 23 33

www.3masters.nl

KVK: 88731618
BTW: NL 864754036 B01
IBAN:NL16 ABNA 0118383922
BIC: ABNANL2A

Klachtenregeling

3Masters Opleidingen B.V. vindt het van groot belang dat onze klanten en opdrachtgevers tevreden zijn. Mocht dat niet het geval zijn dan willen wij dat graag vernemen.
Hieronder staat beschreven hoe u kenbaar kunt maken dat u niet tevreden bent plus de beschrijving van de afhandeling van uw signaal. Wij willen er namelijk alles aan doen om een eventuele klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is een klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Doel

De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:
Tegemoet te komen aan de indiener van de klacht en zo mogelijk oplossen van zijn/haar onvrede en bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de training, opleiding, coaching en begeleiding.

Adressering

3Masters Opleidingen B.V.
t.a.v. klachtencommissie
info@3masters.nl
088-1332333

Inhoud van de klacht

Klachten kunnen over vele zaken gaan. Zoals o.a. over:

- de inhoud of uitvoering van de training, opleiding, coaching en/of begeleiding
- de omgangsvorm met de indiener of diegene die hij/zij vertegenwoordigt
- de verstrekte informatie of voorlichting en/of
- de organisatie van de training, opleiding, coaching en/of begeleiding.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor de behandeling van schadeclaims. Hiervoor kan de indiener zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Artikel 1: Begrippen

Klacht
Schriftelijke uiting van onvrede over een training, opleiding, coaching of begeleiding, gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Indiener
Diegene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

Deelnemer
Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training, opleiding, coaching, of is begeleid van/door 3Masters Opleidingen BV of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Wettelijk vertegenwoordiger
Diegene die namens een minderjarige en/of wilsonbekwaam geacht persoon zijn/of haar belangen behartigt. Dit kunnen ouders, gezamenlijk gezag van ouder en stiefouder, of voogd zijn.

Klachtencommissie
De klachtencommissie van 3Masters Opleiding B.V.

Directie
De directie van 3Masters Opleidingen B.V.

Training, opleiding, coaching, begeleiding
De training, opleiding, coaching of begeleiding die door of namens 3Masters Opleidingen BV wordt aangeboden of georganiseerd.

Trainer, opleider, coach, begeleider
De persoon die in opdracht van 3Masters Opleiding BV de training, opleiding, coaching of begeleiding uitvoert.

Onafhankelijke derde
3Masters Opleidingen B.V. heeft een overeenkomst met een onafhankelijke derde, namelijk:
Drs. H. van Atteveld.
Functies: psycholoog, mediator, onderwijskundige en emeritus college coördinator Hoge School InHolland. Drs. H van Atteveld is geregistreerd mediator.
Telefoonnummer: 06-12907364.
E-mail: henkvanatteveld@hotmail.com

Artikel 2: Ontvankelijkheid

1. Als u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld of resultaten niet overeenkomen met de afspraken kunt u uw ongenoegen kenbaar maken aan de directie van 3Masters Opleidingen B.V.
2. Klachten worden vertrouwelijk en in beslotenheid behandeld, met alleen de direct betrokkene.
3. De klachten en verder dossiervorming worden voor een periode van drie jaar bewaard en zullen daarna vernietigd worden.

4. Wij verzoeken u om uw klacht altijd schriftelijk en ondertekend in te dienen, onder vermelding van de volgende gegevens:

    - De naam, het adres en de contactinformatie van de indiener
    - De dagtekening
    - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht
    - De periode waarin de klacht is ontstaan.

Artikel 3: Samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit Thijs Hammann, Frans van Laar en Rosanne van Schaik. Bij een onvoldoende aantal wijst de directie andere personen daarvoor aan die op de één of andere wijze gelieerd zijn aan 3Masters Opleidingen B.V.

Artikel 4: Taak van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft als taak om bij haar ingediende klacht(en) te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directie.

Artikel 5: Klachtenprocedure

1. De klachtencommissie verstuurt, na het ontvangen van een klacht, binnen twee weken een bevestiging van ontvangst naar de indiener en de betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.
3. Mocht de klacht niet ontvankelijk worden geacht dan zal de klachtencommissie dit schriftelijk en met onderbouwing aan de indiener en de betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider binnen vier weken laten weten.
4. Mocht de klacht wel ontvankelijk zijn dan zal de klachtencommissie de trainer, opleider, coach en/of begeleider hem/haar in de gelegenheid stellen om een schriftelijke reactie te geven op de klacht.
5. De klachtencommissie stelt de indiener en de betrokken trainer, coach en/of begeleider in de gelegenheid te worden gehoord, eventueel in elkaars aanwezigheid, en maakt hiervan schriftelijk verslag.
6. De in lid 4 genoemde toepassing kan achterwege gelaten worden, voor diegene die heeft verklaard hier geen gebruik van te willen maken.

Indien het bovenstaande niet leidt tot tevredenheid, is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is bij 3Masters Opleidingen B.V. 3Masters Opleidingen B.V. heeft een overeenkomst met een onafhankelijke derde, die in dergelijke situaties zal optreden. Zie artikel 1: onafhankelijke derde.

Artikel 6: Oordeel van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie komt binnen zes weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
2. De klachtencommissie stuurt dit oordeel naar de directie en zal ook een afschrift versturen aan de indiener. Dit oordeel heeft het karakter van een advies.
3. Is verlenging van de in lid 1 genoemde periode noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie dit aan de betrokkenen schriftelijk bekend, deze verlenging is maximaal 4 weken.
4. Het oordeel van de in artikel 1 genoemde onafhankelijke derde is bindend en de daaruit voortkomende consequenties dienen binnen zes weken te worden afgehandeld.

Artikel 7: Beroepsmogelijkheid

1. In geval van een beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel de indiener als betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider de uitspraak toegestuurd krijgen.
2. Alle consequenties die voortkomen uit de uitspraak van de onafhankelijke derde worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 8: Reactie directie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie maakt de directie haar schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend aan de indiener en de betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider.
2. Deze reactie is bindend voor alle partijen tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
3. Een verlenging van de reactietermijn is mogelijk met maximaal twee weken. Dit zal tevens schriftelijk bekend worden gemaakt aan de indiener en de betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider.
4. Alle consequenties die voortkomen uit een bindende uitspraak worden schriftelijk vastgelegd en zowel naar indiener als betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider verstuurd.
5. Alle klachten en schriftelijke reacties daarop zullen maximaal 36 maanden na afronding van de klacht worden bewaard.

Amsterdam, september 2026.