



FRISSESTART

## **Klachtenafhandeling FrisseStart**

Deze klachtenafhandeling is bedoeld om een gestructureerde en transparante aanpak te bieden voor het behandelen van klachten bij FrisseStart. Het biedt klanten de zekerheid dat hun klachten serieus worden genomen en dat er actief wordt gewerkt aan het vinden van een passende oplossing. Deze klachtenregeling is uitsluitend bedoeld voor klachten over de diensten, producten of service van FrisseStart.

### **Indienen van een klacht**

Klanten die een klacht hebben over een product of dienst van FrisseStart kunnen deze indienen bij de administratie via de volgende kanalen:

Per e-mail: [administratie@frissestart.nl](mailto:administratie@frissestart.nl)

Schriftelijk: De Tienden 26B, 5674 TB Nuenen

De klacht omvat tenminste de volgende informatie:

- Naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener;
- Datum melding klacht;
- Onderwerp van de klacht;
- Datum en naam opleiding/dienst waarover de klacht gaat (indien van toepassing);
- Korte omschrijving van de klacht;

Klachten dienen uiterlijk een maand na ontstaan van de klacht bij FrisseStart te worden ingediend. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking voor wat betreft de betalingsverplichting.

### **Termijnen voor afhandeling**

FrisseStart streeft ernaar klachten zo spoedig mogelijk af te handelen. We hanteren de volgende termijnen:

1. Binnen 10 werkdagen ontvangt de klant een bevestiging van ontvangst van de klacht.
2. Binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht streeft FrisseStart ernaar een inhoudelijke reactie te geven of een oplossing voor te stellen.

In complexe gevallen kan deze termijn worden verlengd, waarbij de klant tijdig op de hoogte wordt gesteld van de vertraging en de redenen daarvoor.

FrisseStart Flex en Opleiden BV  
De Tienden 26B - Nuenen  
Telnr 040-8459091 – email: [administratie@frissestart.nl](mailto:administratie@frissestart.nl)

[WWW.OPLEIDEN.FRISSESTART.NL](http://WWW.OPLEIDEN.FRISSESTART.NL)

### **Beroepsmogelijkheden**

Indien een klant niet tevreden is met de afhandeling van zijn/haar klacht door FrisseStart, dan bent u ten alle tijden vrij om hier tegen in beroep te gaan via de plaatselijke rechtbank van de gemeente waarin u gevestigd bent.

### **Registratie van de klachtenafhandeling**

Elke ontvangen klacht wordt geregistreerd in ons klachtensysteem. De registratie omvat informatie zoals de aard van de klacht, de datum van ontvangst, het referentienummer van de klacht, en de stappen die zijn ondernomen om de klacht af te handelen. FrisseStart registreert alle klachten in haar systeem ten behoeve van de verbetering van haar dienstverlening.

### **Afhandeling van de klacht**

FrisseStart behandelt elke klacht met de nodige zorg en aandacht. Na ontvangst van de klacht wordt deze grondig onderzocht om de aard en de oorzaak ervan te begrijpen. Vervolgens wordt er actief gewerkt aan het vinden van een passende oplossing voor de klacht.

Zodra een oplossing is gevonden, wordt deze gecommuniceerd met de klant. Indien de klant akkoord gaat met de voorgestelde oplossing, worden de nodige stappen ondernomen om de klacht af te sluiten. Indien de klant niet tevreden is met de voorgestelde oplossing, zal FrisseStart samenwerken met de klant om verdere stappen te bespreken die kunnen worden genomen om de klacht op te lossen.