

## **Klachtenregeling Kaber Groep B.V.**

Deze Klachtenregeling is gedeponeerd bij het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 20161110.

### **Artikel 1: Doel en toepasselijkheid**

Deze klachtenregeling beschrijft de procedure voor het indienen en behandelen van klachten met betrekking tot de opleidingen, trainingen en overige dienstverlening van Kaber Groep B.V. De regeling is van toepassing op alle deelnemers die een klacht willen indienen over de werkwijze, kwaliteit of andere aspecten van de dienstverlening van Kaber Groep B.V.

De klachtenregeling heeft als doel:

- Het zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen van klachten.
- Het bieden van een transparante en eerlijke procedure.
- Het streven naar een bevredigende oplossing voor alle betrokken partijen.
- Het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening.

### **Artikel 2: Informele afhandeling van klachten**

2.1 Indien een deelnemer een klacht heeft, dient de deelnemer in eerste instantie contact op te nemen met Kaber Groep B.V. Dit kan op de volgende manieren:

- Persoonlijk
- Telefonisch
- Per e-mail via [info@kaber.nl](mailto:info@kaber.nl)

Zie bijlage A voor de contactgegevens.

2.2 Kaber Groep B.V. zal proberen de klacht in onderling overleg zo snel en effectief mogelijk op te lossen.

### **Artikel 3: Formele klachtindiening**

3.1 Indien het informele overleg niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de deelnemer een formele klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Kaber Groep B.V.

3.2 De formele klacht dient per e-mail te worden ingediend via [kaberklagencommissie@gmail.com](mailto:kaberklagencommissie@gmail.com) en moet minimaal de volgende gegevens bevatten:

- Naam, adres, e-mail en telefoonnummer van de indiener.
- Omschrijving van de klacht, inclusief relevante data en details.
- Eventuele bewijsstukken met betrekking tot de klacht.

3.3 De voorzitter van de onafhankelijke klachtencommissie van Kaber Groep B.V. is mw. mr. Saskia van den Heykant. Zij treedt op als onafhankelijke derde bij de behandeling van klachten voor alle opleidingen en overige dienstverlening van Kaber Groep B.V. Haar contactgegevens staan vermeld in Bijlage A.

#### **Artikel 4: Behandeling van de klacht**

4.1 De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen.

4.2 De klachtenprocedure garandeert dat elke klacht zorgvuldig en vertrouwelijk wordt behandeld.

4.3 De klachtencommissie voert een onafhankelijk onderzoek uit, waarbij:

- Beide partijen de gelegenheid krijgen om hun standpunt toe te lichten.
- Eventuele aanvullende informatie wordt verzameld indien nodig.

4.4 Klachten worden binnen een termijn van vier weken na ontvangst afgehandeld. Indien dit niet mogelijk is, wordt de indiener hiervan per e-mail op de hoogte gesteld, met een indicatie van de termijn waarbinnen uitsluitel verwacht kan worden.

#### **Artikel 5: Beroepsprocedure**

5.1 Indien de indiener het niet eens is met de beslissing van de onafhankelijke klachtencommissie van Kaber Groep B.V., kan voor een aantal opleidingen beroep worden ingesteld bij de International Association of NLP-Institutes (IN), zijnde een externe en van Kaber Groep B.V. onafhankelijke organisatie.

5.2 Het beroep moet binnen twee weken na de ontvangst van de beslissing van de klachtencommissie worden ingediend bij de IN via [office@in-ici.net](mailto:office@in-ici.net).

5.3 Dit beroep is alleen van toepassing op de volgende opleidingen:

- NLP Practitioner
- NLP Master Practitioner
- NLP Trainer (Trainers Verdieping opleiding)
- Therapeutisch NLP Coach (bestaande uit de modules NLP Practitioner, NLP Master Practitioner, Masterclass NLP Interventies, Masterclass Transactionele Analyse, Masterclass mBIT en Systemisch Werk Basis)

5.4 Voor opleidingen die niet vallen onder artikel 5.3 is geen beroep bij de International Association of NLP-Institutes (IN) mogelijk. In deze gevallen is de uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie van Kaber Groep B.V. bindend voor Kaber Groep B.V. en de indiener. De eventuele consequenties van deze beslissing worden door Kaber Groep B.V. zo spoedig mogelijk en naar billijkheid afgehandeld.

5.5 De uitspraak van de IN met betrekking tot de opleidingen genoemd in artikel 5.3 is bindend voor Kaber Groep B.V. en Kaber Groep B.V. zal eventuele consequenties van deze uitspraak binnen 4 weken en naar billijkheid afhandelen. Indien de indiener niet in beroep is gegaan tegen de beslissing van de klachtencommissie is het bepaalde in artikel 5.4 van overeenkomstige toepassing.

## **Artikel 6: Vertrouwelijkheid en registratie**

6.1 Alle klachten en correspondentie hierover worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met betrokken partijen.

6.2 Ingediende klachten worden gedurende een periode van twee jaar bewaard.

## **Bijlage A: Contactgegevens en aansluitnummers**

### **Kaber Groep B.V.**

Havendijk 30  
5017 AM Tilburg  
info@kaber.nl  
www.kaber.nl  
tel: 06-83 95 03 25

### **Voorzitter Kaber klachtencommissie:**

Mw. mr. Saskia van den Heykant  
Email: kaberklagencommissie@gmail.com

### **Klachtencommissie IN:**

Winterfeldtstr. 97  
10777 Berlijn  
Tel: +49 30 21478174  
Email: [office@in-ici.net](mailto:office@in-ici.net)

### **Licentie- en aansluitnummers:**

KvK nummer: 20161110  
BTW nummer: NL821382809B01  
Experienced Coaching Institute, ICI Licence number: 170 – ICI  
Experienced NLP Institute, IN Licence Number: 170 – IN  
NVNLP lidnummer: 10010662  
CRKBO debiteurnummer: 927571

