

Relevante documenten:

2020-01. Klachtenformulier

2020-02. Klachtadvies externe partij

## 3.1 Procedure klachtenbehandeling

3.1.1 De procedure klachtenbehandeling is vrij ter beschikking op de Mindful Run Nederland website of opvraagbaar bij Mindful Run Nederland.

3.1.2 Het Klachtenformulier (document 2020-01) is vrij ter beschikking op de website van Mindful Run Nederland.

3.1.3 Het staat de cursist vrij om een klacht op een andere manier in te dienen dan op het Mindful Run Nederland klachtenformulier. De klacht wordt ook anders ingediend dan op het klachtenformulier in behandeling genomen.

3.1.4 Bij het ontstaan van een klacht wordt deze onderbouwd conform de zienswijze van de cursist, bij voorkeur op het Mindful Run klachtenformulier, ingediend bij het secretariaat van Mindful Run Nederland. Dit kan op het mailadres [info@mindfulrun.nl](mailto:info@mindfulrun.nl) of per post.

3.1.5 Mindful Run Nederland bevestigt binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht.

3.1.6 De directie van Mindful Run Nederland neemt binnen een termijn van drie weken een beslissing/standpunt in betreffende de ingediende klacht.

3.1.7 Zo nodig past Mindful Run Nederland hoor en wederhoor toe om tot een besluit/standpunt te komen.

3.1.8 Als er een langere termijn nodig blijkt te zijn om te antwoorden dan wordt de cursist voor het verstrijken van de drie weken op de hoogte gesteld. Tevens wordt bij de cursist aangegeven wat de nieuwe termijn van beantwoording is.


3.1.9 De beslissing of het standpunt wordt schriftelijk aan de cursist meegedeeld. Zo nodig zal er een mondeling toelichting door Mindful Run Nederland gegeven worden.

3.1.9 Als Mindful Run Nederland en cursist niet tot een vergelijk kunnen komen dan wordt bindend advies ingewonnen bij een derde en onafhankelijke partij. Voor Mindful Run Nederland en cursist treedt hiervoor A.H.C. Bleijerveld Juridisch advies, Deze vertegenwoordigd door A.H.C. Bleijerveld.

3.1.10 Mindful Run Nederland verplicht zich het advies van Bleijerveld juridisch advies als bindend op te volgen. De eventuele consequenties worden door Mindful Run snel afgehandeld.

3.1.11 Klachten worden door zowel Mindful Run Nederland als Bleijerveld juridisch advies vertrouwelijk behandeld. Beide partijen hebben hiertoe een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

3.1.12 De bewaartermijn van de klachtdossiers is minimaal drie jaar.

	Document nr: Procedure nr:	3	Revisienummer: Revisiedatum:	2020-01 11-02-2020
Klachtenbehandeling			Pagina: 1 van 1	