



Deze klachten- en geschillenregeling is openbaar gemaakt door vermelding op de website van Trauma Company.

## **1. Begripsbepaling**

In deze klachten- en geschillenregeling wordt verstaan onder:

- **Trauma Company:** de directie van Trauma Company B.V., verantwoordelijk voor de behandeling van klachten, bereikbaar via het bestuurssecretariaat: Dwarsgraafweg 3, 3774 TG Kootwijkerbroek of [info@trauma-company.nl](mailto:info@trauma-company.nl)
- **Geschillencommissie:** de geschillencommissie van Trauma Company, bestaande uit de heren G. Wanders, B. Rietveld en P-F. van Dam
- **Klacht:** iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van ongenoegen over een training van Trauma Company.
- **Klager:** de Opdrachtgever die een schriftelijke, niet anonieme klacht bij Trauma Company of Geschillencommissie indient.
- **Opdrachtgever:** de partij (particulier of organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met Trauma Company.

## **2. Toepasselijkheid**

Deze klachten- en geschillenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen Trauma Company en Opdrachtgever.

## **3. Vertrouwelijkheid**

Zowel Trauma Company als de Opdrachtgever, als de Geschillencommissie, zullen de aan hen toevertrouwde gegevens vertrouwelijk behandelen en deze niet aan derden bekend maken voor zo ver het gegevens betreft die aan hen ter kennis zijn gekomen, op welke wijze ook, bij de behandeling van een klacht of geschil.

## **4. Klachten**

### *Indiening en inhoud klacht*

4.1 Klachten over de geleverde zaken en/of diensten dienen binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk (per brief of per e-mail) te worden ingediend bij Trauma Company. De klacht dient in ieder geval te bevatten:

- Naam en (e-mail)adres klager.
- Datum klacht.
- Duidelijke omschrijving van de klacht (incl. datum en plaats).
- Reden van de klacht.
- Wijze waarop Trauma Company de klacht weg zou kunnen nemen.

4.2 Indien een klacht niet binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij Trauma Company, wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met Trauma Company of de wet mocht hebben. Het indienen van een klacht laat nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

Toelichting: Trauma Company neemt ingediende klachten serieus, ten gevolge waarvan van Opdrachtgever verlangd mag worden dat hij klachten op korte termijn kenbaar maakt. Omdat bij de door Trauma Company verzorgde trainingen meer mensen betrokken zijn (in de ontwikkeling van een training, het docentschap en de logistieke ondersteuning), de betrokkenen op verschillende locaties werkzaam zijn en het ook incidenteel door Trauma Company ingeschakelde derden kunnen zijn, is het van belang een klacht tijdig kenbaar te maken. De toedracht rond een klacht is na verloop van (te veel) tijd niet meer te achterhalen wat zowel in het nadeel van de Opdrachtgever als van Trauma Company is.

#### *Ontvangst en afhandeling klacht*

4.3 Trauma Company bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk aan klager, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst.

4.4 Trauma Company reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Indien Trauma Company meer tijd nodig heeft voor het behandelen van, althans het reageren op de klacht, zal Trauma Company dat binnen 7 dagen na ontvangst aan de klager mededelen. In voorkomend geval motiveert Trauma Company het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om op de klacht te reageren.

4.5 De reactie op de klacht kan een definitief standpunt inhouden, of een uitnodiging tot mondeling overleg. Bij dit laatste zullen partijen trachten tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.

## **5. Beroep bij Geschillencommissie**

#### *Indiening en inhoud beroep*

5.1 Komt de oplossing als genoemd in artikel 4.5 niet tot stand, of vindt de klager het definitieve standpunt van Trauma Company geen acceptabele afdoening van de klacht, dan is het voor de klager mogelijk beroep aan te tekenen bij de Geschillencommissie (adres: Dwarsgraafweg 3, 3774 TG Kootwijkerbroek)

5.2 Een beroep tegen afhandeling van de klacht dient binnen 14 dagen na dagtekening van de reactie op de klacht van Trauma Company schriftelijk (per brief of per e-mail) te worden ingediend bij de Geschillencommissie.

5.3 Indien een beroep niet binnen 14 dagen na dagtekening van de reactie op de klacht van Trauma Company schriftelijk is ingediend bij de Geschillencommissie, wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de afhandeling van de klacht en afstand te hebben



gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met Trauma Company of de wet mocht hebben.

#### *Geschillencommissie*

5.4 De Geschillencommissie ontvangt een vergoeding van Trauma Company voor de behandelde geschillen, maar heeft voor het overige geen bindingen met of bemoeiingen bij Trauma Company, in welke vorm ook of hoe ook genaamd.

#### *Geschillenprocedure*

5.5 De Geschillencommissie bevestigt de ontvangst van het beroep zo spoedig mogelijk aan de klager en Trauma Company, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst van het beroep.

5.6 De Geschillencommissie, die daarbij gebruik kan maken van ondersteuning door het bestuurssecretariaat, draagt zorg voor het verzamelen van de gegevens die nodig zijn om een oordeel over het geschil te kunnen geven.

5.7 De Geschillencommissie neemt binnen 4 weken na ontvangst van het beroep de klacht in behandeling en doet uitspraak. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor alle partijen.

5.8 Indien de Geschillencommissie meer tijd nodig heeft voor het behandelen van de klacht dan zal de Geschillencommissie dat binnen de vastgestelde termijn van 4 weken na dagtekening van ontvangst van het beroep aan de klager mededelen. In voorkomend geval motiveert de Geschillencommissie het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om uitspraak te doen.

5.9 De uitspraak wordt door de Geschillencommissie ondertekend en schriftelijk aan partijen meegedeeld. De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval: - namen en woonplaatsen van partijen; - een opsomming van de stukken waarvan de Geschillencommissie kennis heeft genomen; - de gronden van de gegeven beslissing; - de dagtekening.

#### 6. Registratie en bewaartermijn

Alle klachten en geschillen, alsmede de wijze van afhandeling, worden geregistreerd. Klachten en geschillendossiers worden 2 jaar bewaard.

Versie oktober 2022