

Klachtenregeling

juli 2026

1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

De Frontlinie	De Frontlinie, kantoorhoudende te Te Veenweg Zuid 4, 3755ML Eemnes. De Frontlinie is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 93265646. De Frontlinie is te bereiken via info@defrontlinie.com .
Klacht	Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever of deelnemer van opdrachtgever jegens De Frontlinie of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht of de kwaliteit van de dienstverlening.
Klager	De opdrachtgever, deelnemer van opdrachtgever of vertegenwoordiger van opdrachtgever of deelnemer die een Klacht kenbaar maakt.

2. Toepasselijkheid en ontvankelijkheid

- 2.1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen De Frontlinie en opdrachtgever.
- 2.2. De Klager kan tot zes maanden na afsluiting van de training of het leertraject een schriftelijke klacht indienen bij De Frontlinie.

3. Behandeling van klachten

- 3.1. De Frontlinie hecht grote waarde aan klanttevredenheid. Indien de Klager niet tevreden is over de dienstverlening van De Frontlinie, kan een Klacht worden ingediend via info@defrontlinie.com. De Klacht dient zo volledig en duidelijk mogelijk te worden omschreven zodat De Frontlinie de Klacht zorgvuldig kan behandelen.
- 3.2. De Frontlinie bevestigt de ontvangst van de Klacht binnen 5 werkdagen.
- 3.3. De Frontlinie komt binnen 4 weken na ontvangst van de Klacht tot haar oordeel. Indien verlenging van deze termijn noodzakelijk is, dan maakt De Frontlinie deze verlenging aan Klager schriftelijk bekend.

- 3.4. De Frontlinie, klachtenfunctionaris en de Klager nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 3.5. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

4. Klachtenfunctionaris

- 4.1. Indien een Klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de Klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris, Gerard Dijkstra, via Merlijn, via info@konfidi.nl of 06-55183368.
- 4.2. De klachtenfunctionaris behandelt de Klacht onafhankelijk en stelt de Klager en De Frontlinie in de gelegenheid hun standpunten toe te lichten. Uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de Klacht maakt de klachtenfunctionaris zijn oordeel bekend.
- 4.3. Eventuele consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtenfunctionaris zullen door De Frontlinie binnen 30 dagen worden afgehandeld.

5. Bewaartermijn

- 5.1. De Frontlinie registreert alle Klachten zorgvuldig ten behoeve van een goede klachtafhandeling en ter verbetering van de dienstverlening.
- 5.2. Klachten worden gedurende een periode van 2 jaar na afhandeling bewaard.