

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING UKOMELELA

VERSIE: JANUARI 2025



Klachten- en Geschillenregeling Ukomelela

Artikel 1 – Definities

1. In deze klachten- en geschillenregeling wordt verstaan onder:
Ukomelela: de organisatie Ukomelela, verantwoordelijk voor het verzorgen van trainingen, studiereizen en opleidingen, alsmede voor de afhandeling van klachten en geschillen voortvloeiende uit deze diensten.
Correspondentieadres (nationaal):
Ukomelela t.a.v. de Directie
Vrochterdijk 10, 7244 PN Barchem, Nederland
Correspondentieadres (internationaal):
76 Upper Mill Street, 8001 Cape Town, South Africa
E-mailadres: info@ukomelela.nl
2. Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die een schriftelijke, niet-anonieme klacht indient over een door Ukomelela geleverde dienst.
3. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot de inhoud, organisatie, uitvoering of bejegening gedurende of rondom een training, opleiding of studiereis verzorgd door Ukomelela.
4. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon (deelnemer of organisatie) die een overeenkomst is aangegaan met Ukomelela tot het afnemen van een dienst.
5. Geschillencommissie Ukomelela: een onafhankelijke commissie, bestaande uit drie leden, belast met de beoordeling van klachten en geschillen die niet tot een bevredigende oplossing zijn gekomen in het kader van de interne klachtenprocedure. De commissie is als volgt samengesteld:
De heer Oscar Kroon
De heer Justus Coetzee
Mevrouw Sam Buffing

Klachten- en Geschillenregeling Ukomelela

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze regeling is van toepassing op alle diensten geleverd door Ukomelela, te weten trainingen, opleidingen en studiereizen, alsmede op de overeenkomsten die betrekking hebben op deze diensten.
2. Deze regeling geldt zowel voor nationale als internationale opdrachtgevers en deelnemers.

Artikel 3 – Voorafgaande informatievoorziening

1. Iedere deelnemer ontvangt vóór aanvang van enige training, opleiding of studiereis een schriftelijk exemplaar van de algemene voorwaarden ("Terms & Conditions") van Ukomelela, waarin deze klachten- en geschillenregeling integraal is opgenomen.
2. De algemene voorwaarden bevatten tevens informatie over wederzijdse verantwoordelijkheden, betaling, annulering, aansprakelijkheid en overige relevante voorwaarden.

Artikel 4 – Vertrouwelijkheid

1. Alle gegevens, correspondentie en documentatie die onderdeel uitmaken van een klacht of geschil worden door alle betrokken partijen vertrouwelijk behandeld.
2. Informatie wordt uitsluitend gedeeld met personen die noodzakelijkerwijs bij de behandeling van de klacht of het geschil betrokken zijn.

Klachten- en Geschillenregeling Ukomelela

Artikel 5 – Klachtenprocedure

5.1 Indiening van klachten

1. Een klacht dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend binnen een termijn van vier (4) weken na het moment waarop het klachtwaardige feit zich heeft voorgedaan.
2. De klacht bevat ten minste:
 - Volledige naam en contactgegevens van de klager;
 - Datum van indiening;
 - Duidelijke omschrijving van de klacht (inclusief datum en locatie van het voorval);
 - Omschrijving van de aanleiding;
 - Eventueel een voorgestelde oplossing of gewenste actie van Ukomelela.

5.2 Behandeling van klachten

1. Ukomelela bevestigt de ontvangst van de klacht binnen een termijn van zeven (7) kalenderdagen.
2. Binnen een termijn van veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van de klacht verstrekt Ukomelela een inhoudelijke reactie.
3. Indien voor de afhandeling meer tijd benodigd is, stelt Ukomelela de klager hiervan binnen bovengenoemde termijn op de hoogte, met opgave van redenen en verwachte afhandelingstermijn.

5.3 Informeel overleg

1. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan Ukomelela de klager uitnodigen voor een mondeling overleg teneinde in der minne tot een oplossing te komen.
2. Indien dit overleg niet leidt tot een bevredigende afhandeling, staat beroep op de Geschillencommissie open.

Klachten- en Geschillenregeling Ukomelela

Artikel 6 – Beroepsprocedure Geschillencommissie

6.1 Indiening van beroep

1. Indien de klager niet tevreden is met de wijze van afhandeling of met het standpunt van Ukomelela, kan binnen een termijn van veertien (14) kalenderdagen na dagtekening van het standpunt beroep worden aangetekend bij de Geschillencommissie Ukomelela.
2. Het beroepschrift dient schriftelijk te worden ingediend per post of e-mail, en bevat ten minste:
 - Kopie van de oorspronkelijke klacht;
 - Kopie van de reactie van Ukomelela;
 - Motivering van het beroep.

6.2 Behandeling door de Geschillencommissie

1. De Geschillencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van het beroep binnen een termijn van zeven (7) kalenderdagen.
2. De commissie verkrijgt inzage in alle relevante stukken en kan aanvullende informatie opvragen bij betrokken partijen.
3. De commissie neemt binnen vier (4) weken na ontvangst van het beroep een schriftelijk en gemotiveerd besluit.
4. Indien afwijking van deze termijn noodzakelijk blijkt, stelt de commissie partijen daarvan schriftelijk in kennis met opgave van reden en een nieuwe beslistermijn.

6.3 Uitspraak

1. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor alle betrokken partijen.
2. De uitspraak wordt schriftelijk verstrekt en bevat:
 - Naam en adres van de klager en van Ukomelela;
 - Omschrijving van de klacht;
 - Overzicht van de overgelegde stukken;
 - Overwegingen en motivering van de commissie;
 - De beslissing en datum van uitspraak.

Klachten- en Geschillenregeling Ukomelela

Artikel 7 – Registratie en bewaartermijn

1. Ukomelela houdt een register bij van alle ingediende klachten en geschillen, inclusief afhandelingsdata, betrokken partijen en genomen besluiten.
2. De bijbehorende documentatie wordt gedurende een termijn van twee (2) kalenderjaren bewaard in een beveiligde omgeving die uitsluitend toegankelijk is voor daartoe gemachtigde functionarissen.

Artikel 8 – Publicatie en herziening

1. Deze klachten- en geschillenregeling is openbaar toegankelijk en gepubliceerd op de website van Ukomelela.
2. De regeling wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig herzien, met vermelding van de nieuwe versiedatum.

Artikel 9 – Slotverklaring

Ukomelela streeft naar de hoogste kwaliteit in al haar trainingen, studiereizen en opleidingen. Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld om op transparante, zorgvuldige en professionele wijze gehoor te geven aan signalen van onvrede en eventuele conflicten. Door heldere procedures en onafhankelijke toetsing beoogt Ukomelela een veilige leeromgeving te waarborgen en blijvend te verbeteren.

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025 en geldt voor alle overeenkomsten gesloten vanaf die datum.

MEER WETEN?

MEER INFORMATIE?

Heb je een vraag of opmerking? Wil je graag wat meer weten? Wij staan klaar om je verder te helpen!



JULIA WIJNEN

DIRECTOR – TRAINER –
PSYCHOLOGIST
info@ukomelela.com



YUNA ZWEET

PSYCHOLOGIST – TRAINER
YOGATEACHER
info@ukomelela.com



NINA KERSBERGEN

MARKETING &
REISSPECIALIST
info@ukomelela.com



Scan
voor meer
informatie.



+27 84 587 5082 (WhatsApp)



info@ukomelela.com



www.ukomelela.com



@u.komelela

