

Klachtenregeling

Algemeen

Zorg voor leren streeft naar een dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht je ondanks onze inspanningen om je zo goed mogelijk van dienst te zijn niet tevreden zijn, dan kun je dit uiteraard kenbaar maken.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze opdrachtgevers en betrokkenen die gebruik maken van ons scholingsaanbod. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

1. Definities

1.1. *Klacht*: Elke schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid van een (potentiële) opdrachtgever over de activiteiten van **Zorg voor leren**

1.2. *(Potentiële)Opdrachtgever*: Elke (potentiële) afnemer van een dienst van **Zorg voor leren**.

1.3 *Klager*: (Potentiële) opdrachtgever met een uiting van ontevredenheid over de activiteiten van **Zorg voor leren**.

1.4. *Betrokkene*: Een ieder die op directe en of indirecte wijze betrokken is bij de realisatie van onze doelstellingen

2. Indienen van een klacht

Je kunt je klacht schriftelijk kenbaar maken. Het adres tref je aan onder punt 6. Om je klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen, vragen wij je de volgende zaken op te nemen in jouw brief/e-mail:

- Jouw naam, adres en woonplaats;
- De datum waarop je jouw brief/boodschap verstuurt;
- Een beschrijving van jouw klacht;
- Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.

3. Behandeling klacht

Op werkdagen ontvang je binnen 24 uur na ontvangst van jouw klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging/e-mail. In deze brief/e-mail word je geïnformeerd over degene bij wie jouw klacht in behandeling is en over de te volgen procedure. Wij streven ernaar om de gehele procedure binnen 5 werkdagen af te ronden. Klachten worden afgehandeld door mevrouw Carolien Thörig en mevrouw Nadine de Mooij – van Tiel.

Degene die jouw klacht behandelt kan je tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) onafhankelijke externe deskundige(n) raadplegen.

Wanneer een klacht niet binnen de voorgestelde tijd afgehandeld kan worden, wordt klager op de hoogte gesteld met indicatie van tijdsduur afhandeling.

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

4. Reactie op jouw klacht

Je ontvangt binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie op jouw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van de klacht.

Wij doen er alles aan om jouw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat je het niet eens bent met de afwikkeling. In dit geval kan de klacht voorgelegd worden aan een onafhankelijke derde, in de persoon van mevrouw Welmoed Lockefeer. Zij zal jouw klacht onafhankelijk beoordelen en vervolgstappen nemen. Mevrouw Lockefeer stelt hiervoor een feitenonderzoek in vanuit het principe van hoor en wederhoor. De drie mogelijke uitspraken zijn:

- de klacht wordt gegrond verklaard;
- de klacht wordt ongegrond verklaard;
- de klacht is feitelijk niet vaststelbaar (niet te bewijzen).

De uitslag van dit onafhankelijk onderzoek volgt binnen 3 weken en is bindend voor **Zorg voor leren**. Indien deze uitslag (financiële) consequenties heeft, zal **Zorg voor leren** deze binnen 1 week na uitspraak opvolgen.

Tot slot heb je nog de mogelijkheid om je te wenden tot de burgerlijk rechter.

5. Beheer

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van jouw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld, bewaard.

6. Correspondentieadressen

Jouw klacht kun je sturen naar:

Carolien@zorgvoorleren.nl

Nadine@zorgvoorleren.nl

Per post: **Zorg voor leren**, Florazoom 28 2719 HR ZOETERMEER

Indien de klacht naar jouw oordeel niet naar wens is afgehandeld, kun je je wenden tot mevrouw Welmoed Lockefeer, welmoed@unlockadvies.nl