

Klachtenprocedure Leren & Leven

Leren & Leven streeft ernaar dat al haar klanten tevreden afnemers zijn. We hechten veel waarde aan de kwaliteit van onze lesmaterialen en dienstverlening. Als u desondanks niet tevreden bent over de dienstverlening of lesmateriaal, dan horen wij dat graag van u. Wij zullen dan ons uiterste best doen om alsnog aan uw verwachtingen te voldoen.

Informele klachtenprocedure

Een gesprek met een medewerker van Leren & Leven is de eerste logische stap om uw kritiek kenbaar te maken. U vindt de contactgegevens van alle aan Leren & Leven verbonden trainers en adviseurs op onze website www.lerenenleven.nl. We gaan er vanuit dat een eventuele klacht in goed overleg kan worden opgelost. In het geval dat dit gesprek/de gesprekken voor u niet in voldoende mate tot een oplossing leidt of als u belemmeringen ervaart om met een betrokken medewerker in gesprek te gaan, dan kunt u ook de directie van Leren & Leven benaderen.

Als het gesprek of deze gesprekken niet tot het gewenste resultaat leidt/leiden, kunt u een klachtenformulier indienen. Dit klachtenformulier wordt behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie. Het klachtenformulier kunt u via de website downloaden. Uw klacht wordt in behandeling genomen volgens onderstaande procedure.

Formele klachtenprocedure

Begripsbepalingen

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de producten of diensten van stichting Leren & Leven, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 65970500, gevestigd en kantoor houdende Suikerlaan 15, 9743 DA te Groningen.
- b. Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de klacht heeft ten aanzien van stichting Leren & Leven.
- c. Klachtencommissie: twee onafhankelijke ter zake deskundigen.

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

- Mw. P. van der Weij, Manager Human Resource Management
- Mw. C. Biegelaar, vrij gevestigd systeemtherapeut

Indienen en behandelen van een klacht:

1. U kunt het klachtenformulier van een medewerker van Stichting Leren & Leven ontvangen of het klachtenformulier zelf via de contactpagina van de website van Leren & Leven downloaden. Op het klachtenformulier staat het mailadres vermeld waar de klacht kan worden ingediend.
2. De ontvangst van de klacht wordt door de directie van Stichting Leren & Leven binnen vijf

werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd. Stichting Leren & Leven stuurt het klachtenformulier binnen vijf werkdagen na ontvangst aan de klachtencommissie.

3. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daarvoor worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over wat er in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie samen of apart van elkaar worden gehoord.
4. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en beschermt de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen.
5. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
6. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgave van redenen.
7. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
8. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de stichting Leren & Leven – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer een verzoek tot wederhoor door de klager niet wordt beantwoord binnen tien dagen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
9. De klachtencommissie komt, behoudens omstandigheden waarin er sprake is van overmacht, binnen acht werkweken na indiening van de klacht tot een uitspraak. De klachtencommissie stelt partijen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Als de klachtencommissie niet binnen de gestelde periode tot een uitspraak kan komen, wordt de klager en Stichting Leren & Leven hier met redenen omkleed en schriftelijk van op de hoogte gesteld. Daarbij wordt vermeld op welke datum de klachtencommissie uiterlijk wel met een uitspraak kan komen.
10. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.
11. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
12. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door de klachtencommissie en voor de duur van 1 jaar bewaard.