

KLACHTENREGELING

Klachten

Heeft u een klacht over één van onze projecten of over de inzet van een trainer/coach of andere medewerker? Bel of e-mail ons. Wij nemen binnen 5 werkdagen contact met u op. U kunt hier de klachtenregeling inzien.

KLACHTENREGELING

Klachten van opdrachtgevers en deelnemers betreffende geleverde diensten

Vanuit de gedachte dat het voor de zorgvuldige omgang met onze opdrachtgevers en deelnemers gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een project kan wenden tot het Bestuur, teneinde een bevredigende oplossing te vinden, indien de uitvoering van of deelname aan een project tot een onbevredigend resultaat heeft geleid

1. Ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van De Harde Leerschool (hierna DHLS), wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen over die diensten, met inbegrip van (gevolgde) trainingen.

2. De klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend middels het klachtenformulier van DHLS, dat te vinden is op de website. Op verzoek wordt de klacht toegelicht aan DHLS. De schriftelijke klacht dient gericht te zijn aan: DHLS, ter attentie van het Bestuur. Na ontvangst van de klacht draagt het Bestuur zorg voor het aanwijzen van de behandelende kwaliteitsmanager die vervolgens zorgdraagt voor vastlegging van de klacht en ontvangstbevestiging van de klacht aan klager.

Postadres: De Harde Leerschool, t.a.v. het Bestuur, Sint Nikolaasstraat 32hs, 1012NK Amsterdam.
E-mail: klacht@dehardeleerschool.nl

3. In de klacht wordt in ieder geval vermeld:

- n.a.w. gegevens van de klager;
- duidelijke omschrijving van de klacht;
- tegen wie de klacht gericht is;
- ondertekening door de klager.

4. De kwaliteitsmanager neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de indiener, maakt zo mogelijk een afspraak voor overleg en probeert de klacht naar tevredenheid op te lossen. Als de klager geen oplossing ziet c.q. geen deelname wenst aan een overleg, zal de kwaliteitsmanager schriftelijk reageren op de klacht binnen een termijn van 15 werkdagen.

Een uitzondering hierop is mogelijk bij vakantie, ziekte of andere onvoorziene omstandigheden. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld wanneer reageren binnen de gestelde termijn door onvoorziene omstandigheden niet mogelijk is.

Als de klacht betrekking heeft op een bij/voor de DHLS werkzame trainer of coach zal deze bij de afhandeling en oplossing van de klacht betrokken worden, tenzij het belang van klager zich daar redelijkerwijs tegen verzet.

5. Als de klager en DHLS het middels een gesprek eens worden over de oplossing van de klacht, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd, met vermelding van de oplossing.

6. Als klager en beklaagde het niet eens worden, wordt dat eveneens schriftelijk vastgelegd en wordt door beide partijen een vertegenwoordiger benoemd voor de vorming van een onafhankelijke klachtencommissie zoals opgenomen in de door ons gehanteerde algemene voorwaarden van De Harde Leerschool.
7. Deze klachtencommissie zal bestaan uit een vertegenwoordiger van de klager, een vertegenwoordiger van DHLS en een door beide vertegenwoordigers te benoemen onafhankelijke derde.
8. De uitspraak van deze klachtencommissie is bindend.
9. Eventuele kosten voor de vorming van een klachtencommissie, komen ten laste van DHLS. Een uitzondering daarop is uitsluitend mogelijk, wanneer de klachtencommissie tot het unanieme oordeel komt dat de klacht vals is, dan wel is ingediend met het uitsluitende oogmerk DHLS of één van haar representanten schade toe te brengen.
9. Alle informatie die tijdens de behandeling van een klacht bekend wordt zal vertrouwelijk worden behandeld.
10. DHLS zal de behandeling van klachten binnen 3 maanden afronden, tenzij zwaarwegende omstandigheden dat onmogelijk maken.
11. De klacht wordt opgeslagen in onze database. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Het dossier wordt minimaal 2 jaar bewaard. Na 2 jaar zal de klacht vernietigd of geanonimiseerd worden.

De Harde Leerschool
Amsterdam, januari 2019