



KLACHTENPROCEDURE Hetty de Laat *Groei in Communicatie*

Versie maart 2014

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1) Klacht: iedere uiting van ongenoegen (schriftelijk of mondeling ingediend) over een gedraging, handeling of nalaten door Hetty de Laat *Groei in Communicatie*
- 2) Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor Hetty de Laat *Groei in Communicatie*, ongeacht of hij/zij in dienst is van Hetty de Laat *Groei in Communicatie* of is ingehuurd.

Definities

Instelling: Hetty de Laat *Groei in Communicatie*

Indiener: opdrachtgever trainings- of coachingstraject

Klacht: klachten over inhoudelijke, organisatorische, relationele of financiële aspecten van de training/coaching, geconstateerde afwijkingen m.b.t. de cursusinformatie of problemen met de trainer/coach.

Trainer/coach/directie: mevrouw H.N.W.F. (Hetty) de Laat

Aangeklaagde: de trainer/coach/directie

Doel van de procedure

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Kortom het bevorderen van de kwaliteit van het trainings- of coachingstraject en de organisatie hiervan. Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld.

Ontvangst en registratie klacht

Een klacht dient schriftelijk (per post of e-mail) ingediend te worden bij de instelling:

Hetty de Laat *Groei in Communicatie*

t.a.v. Hetty de Laat

De Ruiting 3

5296 KE Esch

info@hettydelaat.nl

Een klacht dient binnen vier weken na het gevolgde trainings- of coachingstraject ingediend te zijn. Klachten die na deze termijn binnenkomen worden niet in behandeling genomen. De klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier.

Behandeling

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht. De behandelaar onderzoekt de klacht en stelt vast of deze gegrond is. Binnen vier weken na ontvangst dient de klacht door Hetty de Laat *Groei in Communicatie* afgehandeld te zijn.

Neemt de afhandeling door omstandigheden een langere periode in beslag dan wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Maatregelen

Indien de klacht niet gegrond wordt bevonden, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met toelichting van de bevindingen.

Indien de klacht gegrond wordt bevonden wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht van de oplossing of te nemen maatregel. De oplossing of maatregel wordt uitgevoerd binnen vier weken na bekendmaking van de beslissing. Betrokkenen worden geïnformeerd door de behandelaar. Ter bevordering van de kwaliteit worden zo nodig maatregelen getroffen en procedures aangepast ter voorkoming van herhaling van de klacht.

Bezwaar

Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de genomen beslissing, kan hij binnen vier weken schriftelijk bezwaar aantekenen bij Mr. D. De Hair, advocaat te Oisterwijk, of diens plaatsvervanger. De externe neutrale en onpartijdige klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht opnieuw. Hij past waar nodig hoor en wederhoor bij alle partijen toe en beoordeelt of de klachtenprocedure en de inhoud van de klacht goed doorlopen en/of afgehandeld zijn. Hij beoordeelt tevens of de inhoud van de klacht op basis van feiten gegrond of ongegrond is. Het advies van de externe klachtenfunctionaris is bindend.

Afsluiten klacht

Na afhandeling van de klacht wordt het klachtenregistratieformulier afgewerkt en gearchiveerd bij Hetty de Laat *Groei in Communicatie*. Het dossier en de bijbehorende stukken worden voor een periode van drie jaar bewaard.