

Klachtenregeling School en Gedrag.

Wat te doen als u ontevreden bent? School en Gedrag streeft naar zorgvuldigheid en voortdurende verbetering van de dienstverlening. Maar soms gaat er toch iets mis en is de opdrachtgever ontevreden, om wat voor reden dan ook. Als organisatie leren we graag en hopen we dat u uw onvrede kenbaar maakt, bij voorkeur eerst bij de trainer die de opdracht uitvoerde. Hij / zij zal in overleg met u zoeken naar een oplossing om de onvrede weg te nemen.

Mondelinge afhandeling klacht

Als u toch ontevreden blijft kunt u, telefonisch of per mail, contact opnemen met de oprichter van School en Gedrag. Deze persoon zal zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 7 dagen) contact met u opnemen om een oplossing te vinden voor de onvrede.

Schriftelijke procedure

U kunt ook besluiten om een formele schriftelijke klacht in te dienen over de uitvoering van een opdracht en/of de toepassing van de Algemene Voorwaarden. Voor de behandeling van een formele klacht bestaat onderstaande procedure:

1. De klacht wordt schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend ingediend bij School en Gedrag. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
2. School en Gedrag stuurt binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht:
 - Een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de klager. Indien de oprichter van School en Gedrag van oordeel is dat de klacht onvolledig of onduidelijk is, deelt hij dit tegelijkertijd mee en stelt de klager in de gelegenheid om binnen drie weken de klacht schriftelijk aan te vullen / te verduidelijken.
 - Een afschrift van de klacht aan de betrokken adviseur / opleider.
 - Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt de klager hiervan binnen 14 dagen in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
3. De oprichter van School en Gedrag kan beslissen dat de klacht niet ontvankelijk is:
 - Indien de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan twee maanden voorafgaande aan de datum van de klacht afspeelden, c.q. aan het licht kwamen.
 - Indien op herhaalde verzoeken om aanvulling, verduidelijking niet wordt gereageerd.
 - Indien de klacht is ingediend door een ander dan de opdrachtgever.

Een beslissing tot niet ontvankelijkheid wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

4. Er vindt geen beslissing op een in behandeling genomen klacht plaats, alvorens de klager en de betrokken adviseur(s)/opleiders te hebben gehoord.
5. Van het horen van de klager en de betrokken opleider/adviseur wordt een kort verslag gemaakt en aan alle partijen toegezonden.
6. De oprichter van School en Gedrag neemt binnen 14 dagen na het mondeling horen van partijen een beslissing. De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager. Een beslissing kan (eventueel in combinatie met elkaar) inhouden:
 - Geheel of gedeeltelijke toewijzing van de klacht.
 - Een voorstel om tegemoet te komen aan de onvrede.
 - Afwijzing van de klacht.
7. Indien de klacht betrekking heeft op de oprichter van School en Gedrag, dan zal de klacht behandeld worden door een onafhankelijke mediator; te weten Mediationhuis in Alkmaar (info@mediationhuis.nl). Het oordeel van het Mediationhuis is voor School en Gedrag bindend. Eventuele consequenties worden door School en Gedrag snel afgehandeld.
8. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van één jaar bewaard.