

## Klachtenprocedure Leren & Leven

Leren & Leven streeft ernaar dat al haar klanten tevreden afnemers zijn. Als u desondanks niet tevreden bent over lesmateriaal wat u van ons heeft afgenomen en/of aan u geleverde dienstverlening, dan horen wij dat graag van u. Wij zullen dan ons uiterste best doen om alsnog aan uw verwachtingen te voldoen.

### Informele klachtenprocedure en formele klachtenprocedure

Een gesprek met de betrokken medewerker van Leren & Leven vormt een 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](http://www.lerenenleven.nl). Als een gesprek met de betrokken medewerker 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.

Indien het gesprek of deze gesprekken niet tot het gewenste resultaat leidt/leiden, kunt u een klachtenformulier indienen. Deze zal worden behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie. Dit formulier kunt u via de website downloaden. Uw klacht wordt dan 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 Assendorperstraat 29, 8012 DE te Zwolle.
- 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. Via de contactpagina van de website van Leren & Leven kan een klachtenformulier worden gedownload. Op het klachtenformulier staat het mailadres vermeld waar de klacht kan worden ingediend.
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd.
3. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens

van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.

4. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
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 opgaaf 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. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
10. Op basis van het oordeel van de klachtencommissie besluit de directie van Leren & Leven over de verdere afhandeling van de klacht en zal zij de partijen hiervan, uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk op de hoogte stellen.
11. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
12. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
13. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door de klachtencommissie en voor de duur van 1 jaar bewaard.