

Klachtenregeling

Effectief Onderwijs B.V.
KvK-nummer 01120769

Wij hopen dat u het samenwerken met ons waardevol vindt en we vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze diensten en producten. Daar doen wij hard ons best voor. Mochten we onverhoopt toch in gebreke blijven, of indien onze diensten niet aansluiten bij uw verwachtingen, dan vernemen wij dat graag van u. Van uw ervaringen kunnen wij leren.

Mocht u ontevreden zijn over onze dienstverlening, laat het ons dan vooral weten. Effectief Onderwijs neemt elke klacht serieus en we gaan graag samen met u op zoek naar een oplossing. Onze procedure voor klachten staat hieronder beschreven.

Stap 1: Contact met adviseur/docent

Neem eerst contact op met de adviseur of docent op wie, of op wiens diensten/producten, uw klacht van toepassing is. Als u het probleem bespreekt, is er veelal een goede oplossing mogelijk. Van onze docenten en adviseurs verlangen wij dat zij toegankelijk en positief zijn en een groot probleemoplossend vermogen hebben.

Stap 2: Contact met kwaliteitsmedewerker

Als dit geen oplossing biedt of als de situatie zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, neemt u dan contact op met onze kwaliteitsmedewerker. Dat kan telefonisch of per e-mail en vervolgens kunt u een afspraak plannen om de situatie te bespreken, te onderzoeken en indien mogelijk op te lossen. Onze kwaliteitsmedewerker is Nynke van den Berg, 0515-430052, n.berg@effectiefonderwijs.nl.

Stap 3: Contact met directie

Indien ook na het opvolgen van stap 2 uw klacht niet is opgelost, dan kunt u contact opnemen met de directeur van ons bedrijf. U kunt zich daarvoor schriftelijk wenden tot Ate de Boer, Effectief Onderwijs, Grote Kerkstraat 4, 8601 ED Sneek, a.deboer@effectiefonderwijs.nl.

Stap 4: Contact met klachtencommissie

Mocht uw klacht na het doorlopen van de voorgaande stappen, niet naar tevredenheid zijn behandeld of indien er gezamenlijke geen oplossing gevonden wordt, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke derde (Aly Hiemstra, ZUCCES organisatieadvies, 06-26879573, aly.hiemstra@zucces.nl) en een secretaris, aan te wijzen door de directie.

De commissie brengt aan de directie advies uit omtrent de beoordeling van de inhoud en de wijze van afdoening van de klacht. Het oordeel van de commissie is voor Effectief Onderwijs bindend.

Inhoud:

Indien u een schriftelijke klacht opstelt voor directie of klachtencommissie, dient uw schrijven de onderstaande informatie te bevatten:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- De dagtekening
- Een omschrijving van de klacht
- De reden van ontevredenheid
- Uw handtekening

Voorwaarden:

- a. Wij behandelen uw klacht altijd vertrouwelijk.
- b. In samenspraak proberen we tot een oplossing te komen. Deze uitspraak is bindend voor alle partijen.
- c. Binnen zeven dagen na ontvangst van uw klacht, sturen we u een ontvangstbevestiging.
- d. Uw klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.
- e. De afhandeling kan maximaal vier weken worden uitgesteld, na tijdige schriftelijke mededeling.
- f. Uw klacht dient binnen een jaar na het plaatsvinden van de betreffende situatie te zijn ingediend.
- g. Wij bewaren de administratie van uw klacht tot drie jaar na afhandeling.
- h. De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.
- i. Wanneer een klacht zich richt tegen een lid van de commissie, neemt dit lid geen deel aan de behandeling.
- j. Zodra uw klacht naar tevredenheid tegemoet gekomen is, vervalt de verplichting de regeling verder toe te passen.