

Klachtenregeling

We streven ernaar om onze dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Alleen als u uw ontevredenheid kenbaar maakt, kunnen wij er iets mee doen.

Klachten over tekortkomingen worden niet alleen gezien als een uiting van ontevredenheid van de klant maar worden door Lestijd Onderwijsadvies tevens beschouwd als verbeterpunt voor de organisatie. Een zorgvuldige afhandeling van een klacht zowel naar de klager als naar de medewerkers wordt van groot belang geacht.

Geen klacht, maar feedback

Al onze adviseurs/trainers staan open voor feedback en willen problemen graag oplossen. Het is dan ook belangrijk om uw ontevredenheid in eerste instantie te bespreken met de persoon om wie het gaat. U kunt uw feedback ook telefonisch of per Email delen met de directie.

Een klacht indienen

Als u er samen niet uitkomt en u ook na een gesprek met de betreffende adviseur nog steeds ontevreden bent, kunt u uw klacht bespreken met de directie van Lestijd Onderwijsadvies. Wij gaan dan samen met u kijken hoe we uw probleem zo goed mogelijk kunnen oplossen.

Voor de behandeling van uw klacht hanteren wij de volgende regels:

1. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

2. Telefonische klacht

Een telefonische klacht kan alleen direct aan de directeur van Lestijd Onderwijsadvies doorgegeven worden. Als hij niet telefonisch bereikbaar is kunt u een gesprek verzoeken via voicemail of Email. U wordt binnen twee werkdagen teruggebeld. Zie verder vervolprocedure.

3. Schriftelijke klacht

Een klacht kan ook schriftelijk worden ingediend per Email. Zie verder vervolprocedure.

4. Vervolprocedure

De klager ontvangt binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging. De leidinggevende en de betrokken adviseur bepalen in overleg, gezien de aard van de klacht, wie contact opneemt met de klant om de klacht te bespreken. De beklagde maakt in overleg met de directeur een plan van aanpak ter genoegdoening van de klacht.

Het klachtplan of de oplossing van de klacht wordt door de directeur of de betrokken medewerker voorgelegd aan de klager. Het definitieve klachtplan of de oplossing wordt zo mogelijk binnen 14 dagen (maar maximaal binnen 4 weken) per mail bevestigd aan de klager en wordt opgenomen in het klantdossier. Het klachtplan of de oplossing wordt binnen de daarin vastgestelde termijn uitgevoerd.

Nb. Het kan voorkomen dat uw adviseur/trainer ook de directeur is. Als u uw klacht formeel indient, wordt dit ook formeel in behandeling genomen door de directeur. Hij zal in dat geval een andere adviseur/trainer van Lestijd Onderwijsadvies betrekken bij het opstellen van het klachtplan of de oplossing van de klacht en hem om instemming vragen.

Externe klachtencommissie

Mocht u niet tevreden zijn met de afhandeling van uw klacht door de directie van Lestijd Onderwijsadvies dan kunt u uw klacht inbrengen bij de klachtencommissie van NOBTRA. Alle trainers van Lestijd Onderwijsadvies zijn hierbij aangesloten.

Lestijd Onderwijsadvies conformeert zich zonder voorbehoud aan de uitspraak van de klachtencommissie van NOBTRA.

De doelstelling van de klachtenprocedure bij NOBTRA is het onderzoeken, beoordelen en toezien op de afhandeling van klachten van cliënten of opdrachtgevers van bij de NOBTRA aangesloten beroepstrainers.

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- a) het handelen of nalaten van de trainer bij de uitvoering van een opdracht, in het bijzonder met betrekking tot de gedragscode van de NOBTRA
- b) financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en de trainer gesloten trainingsovereenkomst.

Het doel van de klachtenprocedure is allereerst herstel van de verhoudingen tussen de klager en de trainer op wie de klacht betrekking heeft. Aangezien de NOBTRA een systematische evaluatie van klachten beschouwt als een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van de aangesloten trainers, is in de tweede plaats het nauwkeurig verzamelen en registreren van binnengekomen klachten door de Klachtencommissie doel van de klachtenprocedure.

Bij de afhandeling van uw klacht respecteert Lestijd Onderwijsadvies uw privacy. Meer informatie hiervoor kunt u lezen in de privacyverklaring van Lestijd Onderwijsadvies die te vinden is op www.lestijd.nl.