

Klachtenregeling

5d hecht veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening en aan goede relaties. Bent u als opdrachtgever onverhoopt niet tevreden over de werkwijze of dienstverlening van 5d, laat de betreffende coach/trainer/adviseur dit zo spoedig mogelijk weten. Wij zullen zo snel mogelijk zorgen voor een gesprek waarin u uw klacht uiteen kunt zetten. Uw klacht en de wijze van afhandeling worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Formele schriftelijke klacht

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost, kunt u een formele, schriftelijke klacht indienen. U kunt hiervoor gebruik maken van onderstaand klachtenformulier.

Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?

U heeft een maand de tijd om uw klacht in te dienen. Deze maand gaat in op het moment dat uw klacht ontstaat.

Waar kunt u uw klacht indienen?

Wij verzoeken u gebruik te maken van onderstaand klachtenformulier. Dit formulier kunt u sturen naar:

Mevr. J. Heeremans, voorzitter (onafhankelijke derde)

Adres: Lyceumstraat 48 1814 BT Alkmaar

Of mailen naar jacqueline.heeremans@gmail.com

Wat gebeurt er met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Van iedere klacht wordt de secretaris (mw. A. Knijnenberg, onafhankelijke derde) op de hoogte gesteld.

De secretaris:

1. verstuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht komen we met een voorstel voor afhandeling van de klacht. Mochten we hiervoor meer tijd nodig hebben dan geven we dit vooraf aan.
2. vraagt om meer informatie bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken,
3. vraagt u eventueel om meer informatie,
4. draagt de klacht over aan de voorzitter.

De voorzitter:

1. beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten
2. bespreekt - als er een materieel of financieel belang is – de klacht met de betreffende coach/ trainer van 5d
3. neemt een definitief standpunt in wat bindend is voor 5d en eventuele consequenties worden door ons binnen 2 weken afgehandeld.
4. informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij/zij tot dit standpunt komt

De secretaris:

1. zorgt voor een correcte registratie in de klachtenadministratie.

Wat registreren wij van uw klacht?

De secretaris houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

1. uw naam, adres en woonplaats
2. uw klacht
3. een nadere omschrijving van uw klacht
4. de indieningsdatum van uw klacht
5. de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
6. de opleiding, cursus of training
7. de gevoerde correspondentie over de klacht
8. de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
9. de datum en wijze van afhandeling van de klacht
10. de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling door de secretaris. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

De voorzitter neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden.

Wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u in beroep gaan bij mevr. J. Heeremans.

