

Klachtenprocedure Schoonderwoerd Coöperatie & Schoonderwoerd Academy BV

1. Een klacht van een deelnemer aan een training of een opdrachtgever (klager) dient altijd schriftelijk te worden ingediend onder omschrijving van de klacht. Per e-mail naar: info@schoonderwoerd.nl of per post naar Park Oog in Al 1, 3533 HE Utrecht.
2. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging dat de klacht in behandeling wordt genomen en door wie. Schoonderwoerd streeft ernaar om elke klacht binnen een termijn van maximaal 12 werkdagen af te handelen.
3. Bij de afhandeling van de klacht wordt hoor en wederhoor toegepast. Zowel de klager als de betreffende trainer(s)/backoffice medewerker(s) wordt(en) aangehoord. Verstreekte informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Vervolgens wordt er een beeld van de gegrondheid van de klacht gevormd en een oplossing geboden.
4. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een reactie met onze bevindingen en indien mogelijk een voorstel om de klacht op te lossen.
5. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing mocht leiden, wordt de klacht aan de bestuursvoorzitter voorgelegd.
6. Binnen zeven werkdagen hierna doet de bestuursvoorzitter schriftelijk (per mail) uitspraak jegens de klager. Daarbij doet hij verslag van de gegrondheid van de klacht, afgezet tegen wat in redelijkheid van de trainer(s) en de training (c.q. het bureau) kon worden verwacht. Ook doet hij een uitspraak over de wijze van genoegdoening aan de klager. Dit kan betrekking hebben op gehele of gedeeltelijke schadeloosstelling en/of compensatie van ondervonden hinder of schade.
7. Klager laat per mail/brief weten of hij het eens is met de afhandeling.
8. Indien de klager het niet of gedeeltelijk eens is met de afhandeling, gaan de voorzitter en de klager telefonisch met elkaar in overleg teneinde overeenstemming te bereiken. Indien dit lukt wordt de wijze van overeenstemming en de uitkomst schriftelijk vastgelegd. Indien dit niet lukt wordt de klacht voorgelegd aan de onafhankelijk geregistreerde mediator: de heer Jeroen Ketelaars (www.conflictinstituut.nl).
9. De afspraken die onder begeleiding van de mediator worden gemaakt zijn bindend voor het opleidingsinstituut Schoonderwoerd.
10. Alle klachten worden geregistreerd en gedurende een termijn van twee jaar door Schoonderwoerd gearchiveerd.
11. Indien het niet lukt om de in deze regeling opgenomen termijnen na te komen, wordt de klager hierover per mail geïnformeerd over de reden dat er van de termijn wordt afgeweken en wordt aangegeven binnen welke termijn er wel een reactie mogelijk is.