

## **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](mailto: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 een week een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld,
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 en de uitspraak is voor beide partijen bindend.
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 van 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.

# Klachtenformulier

## Persoonlijke gegevens

Naam/organisatie (indien van toepassing) :

.....

Adres : .....

Postcode : .....

Plaats : .....

Telefoon overdag : .....

Telefoon 's avonds : .....

E-mail : .....

Klacht:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Naam opleiding/cursus: .....

Datum klacht: .....

Heeft u over deze klacht al contact gehad met **5d**?

Ja; wanneer en met wie? :

.....

Nee

## Ondertekening

Datum:

Handtekening:

.....

.....

Dit formulier s.v.p. opsturen naar:

Mevr. J. Heeremans, voorzitter | Adres: Lyceumstraat 48 1814 BT Alkmaar

Of mailen naar [jacqueline.heeremans@gmail.com](mailto:jacqueline.heeremans@gmail.com)