



## **KLACHTENREGELING**

Kijk Anders beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Om je te verzekeren van een goede afhandeling van je klacht, heeft KIIJK ANDERS een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat jij jouw klacht kenbaar kunt maken.

Wanneer je ontevreden bent over bepaalde zaken tijdens het scholings-, trainings- of consult-traject en je hebt een klacht, die niet na extra toelichting en/of een correctie kan worden verholpen dan kun je dit melden bij Karel Arzt. Deze zal je vragen de klacht op schrift te stellen waarbij je de volgende gegevens vermeld:

- Voornaam & achternaam
- Bedrijf (i.v.t.)
- Adres
- Postcode
- Plaats
- Telefoonnummer
- Email
- Onderwerp
- Gevolgde opleiding/training en/of consult incl. data.
- Omschrijving van uw klacht

Na ontvangst van jouw klacht ontvangt je een ontvangstbevestiging waarin je wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen wij verwachten je klacht op te kunnen lossen. Mochten er vragen of onduidelijkheden zijn dan wordt er contact met je opgenomen. Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt beantwoord. We streven ernaar dat de klacht binnen één maand naar tevredenheid is afgehandeld.

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Je ontvangt deze binnen de afgesproken tijd. In deze uitspraak staan voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.

Wanneer je het oneens bent met de uitspraak kun jij binnen één maand schriftelijk bezwaar indienen bij Karel Arzt van Kijk Anders. Je wordt dan uitgenodigd om je bezwaar toe te lichten. Binnen één maand ontvang jij een schriftelijk bericht over de uitspraak n.a.v. dit gesprek.

Is de klacht dan nog steeds niet naar tevredenheid afgehandeld, dan is het mogelijk deze voor eigen rekening voor te leggen aan een onafhankelijke mediator. Het oordeel van deze mediator is bindend voor beide partijen, eventuele consequenties worden door Kijk Anders snel afgehandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 24 maanden bewaard.