



Klasse(n)Kracht[®]
Met RESPECT voor de Klas

Klachtenprocedure Klasse(n)Kracht

De trainers en coaches van KlassenKracht doen er alles aan om u goed van dienst te zijn. Meestal slagen wij daarin, desondanks kan het gebeuren dat u als klant niet tevreden bent over ons. Laat het ons direct weten, dan stellen we alle in het werk om de oorzaak van deze ontevredenheid weg te nemen.

Als u het idee heeft dat uw probleem of klacht niet goed is begrepen of afgehandeld, kunt u terugvallen op deze formele klachtenprocedure. U heeft er recht op dat uw klacht goed wordt afgehandeld. En voor onszelf is uw klacht ook waardevol. Het helpt ons om eventuele knelpunten in onze organisatie, werkwijze of procedures snel aan te pakken en op te lossen.

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

1. De klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend.

Deze kunt u sturen naar Klasse(n)Kracht, t.n.v. Jelly Bijlsma, Sidoniastraat 16, 1336ME Almere

Of u kunt mailen naar jelly.bijlsma@klassenkracht.nl

De klachtenbrief:

- Is voorzien van naam en adres van de persoon die de klacht indient (anonieme klachten worden niet behandeld)
- Is voorzien van een datum
- Is ondertekend
- Bevat een omschrijving van de klacht

2. Een klacht wordt behandeld door de directie van Klasse(n)Kracht. De keuze voor de klachtenbehandelaar wordt gemaakt door de directie. Als de klacht betrekking heeft op de directeur, wordt de klacht door een onafhankelijke partij buiten Klasse(n)Kracht behandeld. De klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.



3. De ontvangst van een klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd aan de klager.
4. De klachtenbehandelaar stuurt een afschrift van de binnengekomen klacht met eventuele bijlagen uiterlijk binnen vijf werkdagen aan de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als:
 - Het een gedraging betreft waarover al eerder een klacht is ingediend die in het kader van deze regeling is behandeld.
 - De gedraging waarover een klacht wordt ingediend langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden.
 - Een evidente mogelijkheid was om bij de berokken medewerker(s) tegen de ongewenste gedraging bezwaar te maken, en de klager heeft dit in het geheel nagelaten.
 - Tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een gerechtelijke procedure is gestart, dan wel de gedraging betrokken is in een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie.
6. Als de klager en/of de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft er prijs opstellen om te worden gehoord, vindt het horen plaats door de klachtenbehandelaar. Hij maakt van het horen een verslag.
7. Binnen 4 weken na ontvangst (met uitzondering van schoolvakanties) geeft de klachtenbehandelaar een reactie in de vorm van een besluit over de klacht. Afhankelijk van de aard van de klacht volgt een gesprek of een gemotiveerde schriftelijke reactie.
8. De klager wordt tenslotte door de behandelaar schriftelijk in kennis gesteld van:
 - Het met reden omklede besluit over de klacht en de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
 - De bestaande mogelijkheid om over het besluit als hiervoor bedoeld en beroepschrift in te dienen bij een persoon of college, aangewezen om beroepskwesties te behandelen.
 - De uitspraak van de beroepsinstantie is bindend.
9. Een afschrift van het met redenen omklede besluit en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, wordt eveneens toegestuurd aan de eerst betrokken medewerker(s).



10. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een periode van 5 jaar bewaard.

Datum van ingang: 1 januari 2012