

Klachtenprocedure Annelies Kraan & partners

1. Annelies Kraan & partners hecht aan tevreden klanten en deelnemers. Bovendien leren wij graag van de ervaringen van deelnemers en opdrachtgevers. Elke deelnemer en iedere opdrachtgever is van harte welkom met feedback. In eerste instantie wordt die gericht aan de opleider/trainer wiens opleiding/begeleiding het betreft, liefst in een persoonlijk contact d.m.v. email, telefoon of een gesprek.
2. Indien de deelnemer of opdrachtgever ontevreden is met de reactie van de opleider/trainer, en zij er samen niet uitkomen, kan hij/zij schriftelijk een klacht indienen bij de directie van Annelies Kraan & partners, ter attentie van Gijsbert van de Lagemaat. De ontvangst van een klacht wordt door hem zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen* schriftelijk aan de klager bevestigd. Hij zal eveneens zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie weken* contact opnemen met de klager om gezamenlijk te onderzoeken of de klacht in onderling overleg kan worden opgelost.
3. Indien de deelnemer of opdrachtgever ontevreden is met de uitkomst hiervan, kan hij/zij schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissaris p/a Annelies Kraan & partners, Nieuwe Jonkerstraat 4N, 1011 CM Amsterdam. Klachtencommissaris is de heer Marc Gnodde, directeur van VistaNova, School voor Loopbaan & Leiderschap te Utrecht. De klachtencommissaris opereert onafhankelijk van Annelies Kraan & partners.
4. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencommissaris zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen* schriftelijk aan de klager bevestigd. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend en worden vertrouwelijk behandeld.
5. Een klacht die betrekking heeft op een uitlating, gedrag of handeling die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, hoeft niet in behandeling te worden genomen.
6. De klachtencommissaris zal aangeklaagde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen*, de klacht schriftelijk voorleggen en hem of haar om zijn of haar schriftelijke reactie vragen.
7. De klachtencommissaris stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Zowel de klager als de aangeklaagde kan de klachtencommissaris verzoeken samen, dan wel apart van elkaar te worden gehoord. De commissaris beslist hierover.
8. De klachtencommissaris streeft ernaar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen worden meegewogen en waarmee beide partijen tevreden zijn. Uitspraken van de commissaris zijn bindend voor zowel klager als aangeklaagde.
9. Annelies Kraan & partners geeft onverwijld en volledig uitvoering aan de uitspraken van de klachtencommissaris. Ook klager houdt zich aan de uitspraken van de commissaris.
10. De klachtencommissaris kan zich laten bijstaan door deskundigen.
11. De klachtencommissaris en eventuele externe deskundige(n) zijn tot geheimhouding verplicht.
12. Een klacht wordt binnen 30 werkdagen* na ontvangstbevestiging door de klachtencommissaris afgehandeld. Hiervan wordt een verslag gemaakt.
13. De deelnemers of opdrachtgever die de klacht heeft ingediend kan binnen 20 werkdagen* bij de klachtencommissaris in beroep gaan tegen de beslissing. Hierbij dient de cursist nieuwe, aanvullende informatie te presenteren.
14. Alle documenten die betrekking hebben op een klacht worden gedurende twee jaar bewaard. Dat geldt ook voor het verslag van de wijze van afhandeling, en de naar aanleiding van de klacht getroffen maatregelen.

** Indien de in de procedure genoemde termijnen niet behaald kunnen worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen of van de klachtencommissaris, of omdat langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de klager hiervan binnen de oorspronkelijke termijnen op de hoogte worden gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Hierbij zal een indicatie worden gegeven over de termijn van het uitstel.*