

## **Klachtenprocedure**

Let us Train You verzorgt opleidingen en cursussen op het gebied van Zwemonderwijs, Veiligheid, Sport en Recreatie. Let us Train You wil continue de kwaliteit en deskundigheid blijven verbeteren en waarborgen. De medewerkers en ingehuurde partijen doen er dan ook alles aan om dit te bewerkstelligen. Toch kan het gebeuren, dat u als klant/deelnemer/gast niet geheel tevreden bent over onze opleidingen, de producten of de organisatie daarvan.

Wij vinden het fijn dat u de moeite neemt om uw klacht kenbaar te maken. Hierdoor worden wij instaat gesteld om onze producten te verbeteren wat weer ten goede komt aan onze kwaliteit.

Als u een klacht heeft over Let us Train You, kunt u zich in eerste instantie wenden tot uw contactpersoon. Indien uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost kunt u zich met het klachtenformulier wenden tot de klachtencommissie. De klachtencommissie doet zijn uiterste best om binnen 15 werkdagen met u tot een oplossing te komen en verder advies uit te brengen richting het management.

### **Artikel 1. Definities**

- In deze procedure wordt verstaan onder:
  - o Let us Train You: Het leveren van dienstverlening op het gebied van BHV, EHBO, Reanimatie en materialen
  - o Het management: De dagelijkse leiding van Let us Train You
  - o Klachtencommissie: Een commissie welke onafhankelijk onderzoek doet naar het binnengekomen klachtenformulier;
  - o De klager: Degene die een klacht indient.

### **Artikel 2. Indienen van een klacht**

- Een klacht wordt uitsluitend middels het klachtenformulier ingediend bij de klachtencommissie. Relevante informatie over de klacht zoals : feiten, omstandigheden waarover wordt geklaagd en wanneer de klacht is ontstaan zijn hierbij van essentieel belang om de klacht goed af te kunnen handelen.

### **Artikel 3. Behandeling van een klacht**

- Inhoudelijke klachten over een opleiding/cursus worden nadat ze door de klachtencommissie in behandeling zijn genomen besproken met het rayonbestuur.
- Voor zover het gaat over de behandeling van klachten die (één van) de leden van het management of rayonbestuur betreft, handelt een onafhankelijke externe klachtencommissie de klachten af.
- De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. De klachtencommissie onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier van Let us Train You.
- Binnen 3 werkdagen wordt contact opgenomen met de klager voor meer inhoudelijke informatie of indien dan al mogelijk voor de afhandeling

- De klachtencommissie handelt de klacht binnen 15 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier af, hierover ontvangt de klager schriftelijk een reactie
- De klachtencommissie kan de afhandeling termijn met ten hoogste 2 weken verdagen. Van deze verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden
- Indien de klager zich niet kan vinden in de oplossingsrichting kan deze dat binnen 4 weken na dagtekening van de schriftelijke klachtafhandeling kenbaar maken bij de directie van Let us Train You
- Onder schriftelijk verstaan we per post / per mail / per fax

#### **Artikel 4. Niet in behandeling nemen van een klacht**

- Een klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen door de klachtencommissie indien:
  - o De klacht anoniem wordt ingediend;
  - o De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
  - o De klager de klacht intrekt.
- De klachtencommissie is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Let us Train You maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 5. Overige taken en verplichtingen van Let us Train You en de klachtencommissie**

- Let us Train You en de klachtencommissie dragen zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager die de klacht betreft.
- Let us Train You en de klachtenkommissie dragen zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en neemt deze mee in de jaarlijkse evaluatie