

Klachtenprocedure

Leerkracht.nu! en Dyslexie in het Onderwijs streven naar een dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn niet tevreden zijn, dan kunt u dit kenbaar maken.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze opdrachtgevers en stakeholders die gebruik maken van ons scholingsaanbod. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

1. Definities

1.1. Klacht

Elke schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid van een (potentiële) opdrachtgever over de activiteiten van Leerkracht.nu! en Dyslexie in het Onderwijs

1.2. (potentiële)Opdrachtgever

Elke (potentiële) afnemer van een dienst van Leerkracht.nu! en Dyslexie in het Onderwijs

1.3. Stakeholder

Een ieder die op directe en of indirecte wijze betrokken is bij de realisatie van onze doelstellingen

1.4 Leerkracht.nu! en Dyslexie in het Onderwijs verzorgt bij- en nascholingen voor docenten, directies, schoolteams, besturen en samenwerkingsverbanden in het primair onderwijs en heeft daarnaast een adviserende functie

2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken. Het adres treft u aan onder punt 6. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief/e-mail:

- uw naam, adres en woonplaats
- de datum waarop u uw brief/boodschap verstuurt
- een beschrijving van uw klacht
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

3. Behandeling klacht

Op werkdagen ontvangt u binnen 24 uur na ontvangst van uw klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging/e-mail. In deze brief/e-mail wordt u geïnformeerd over de te volgen procedure. Wij streven ernaar om de gehele procedure binnen 5 werkdagen af te ronden. Wij kunnen u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) onafhankelijke externe deskundige(n) raadplegen. Wanneer een klacht niet binnen de voorgestelde tijd afgehandeld kan worden, wordt de indiener op de hoogte gesteld met indicatie van tijdsduur afhandeling.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van de klacht. Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. In alle gevallen heeft u de mogelijkheid om zicht te wenden tot de burgerlijke rechter.

5. Beheer

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

6. Correspondentieadressen

Uw klacht kunt u sturen naar:

Leerkracht.nu! of Dyslexie in het Onderwijs
Drieplassenweg 68
2225 JL
Katwijk aan Zee

Of via mail naar:

info@leerkracht.nu of info@dyslexie-specialist.nl