



Klachtenregeling

1. Begripsomschrijving

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke gedane uiting van ongenoegen betreffende de producten, diensten van Servant-Leadership Solutions of een aan haar verbonden docent, begeleider, coach, medewerker, door of namens een klant kenbaar gemaakt.

Klager

De klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De bij Servant-Leadership Solutions gehanteerde methode voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij Servant-Leadership Solutions gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenbehandelaar

De persoon, niet zijnde de betrokken medewerker tegen wie een klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- a) Het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen;
- b) Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen;
- c) Behoud en verbetering van nieuwe en bestaande relaties door middel van een adequate klachtenbehandeling;
- d) Servant-Leadership Solutions en haar betrokkenen bewust maken en trainen in klantgericht reageren op klanten;
- e) Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van een klant

- a) Servant-Leadership Solutions wijst iedere klant op het bestaan van deze klachtenprocedure;
- b) Servant-Leadership Solutions meldt iedere klant dat de procedure beschikbaar is via onze website.

4. De interne klachtenprocedure

- a) Wanneer een klant op enigerlei wijze Servant-Leadership Solutions benadert met een klacht dan wordt betrokken medewerker/ dienstverlener daarvan in kennis gesteld.
- b) Samen met die persoon en klant tracht de klachtenbehandelaar tot een oplossing te komen;

- c) De klachtenbehandelaar draagt zorg voor een adequate en behoorlijke afhandeling van de klacht;
- d) Geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd, tenzij de aard van de klacht dwingt deze te doorbreken. Partijen worden daarover geïnformeerd.
- e) De beslissing op de klacht en/ of de afhandeling van de klacht wordt aan de klant medegedeeld.
- f) Klachten worden binnen vier weken afgehandeld;
- g) Klachtenbehandelaar informeert klant over de voortgang

5. Registratie van klachten

- a) Alle klachten worden geregistreerd, hetzij mondeling hetzij schriftelijk;
 - b) Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit schriftelijk vastgelegd en ter hand gesteld van klant en Servant-Leadership Solutions;
 - c) De klachtenbehandelaar registreert en classificeert de klachten naar inhoud en aard:
- Klachten over de werkwijze van/ bejegening door een medewerker, begeleider, dienstverlener van Servant-Leadership Solutions;
 - Klachten van juridische en/ of inhoudelijke aspecten van dienstverlening;
 - Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
 - Klachten in het algemeen.

6. Verantwoordelijkheden

- a) Klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van klachten;
- b) De klacht dient binnen vier weken te zijn afgehandeld;
- c) De klachtenbehandelaar informeert de klant over de wijze van afhandeling;
- d) De klachtenbehandelaar houdt een klachtenregister bij.

7. Analyse van klachten

- a) Klachtenbehandelaar bewaart de klachten
- b) De klachtenbehandelaar brengt periodiek verslag uit waarin met name wordt ingegaan op de aard van de klacht, de behandeling van klachten alsook de voorkoming van klachten.
- c) Maatregelen ter verbetering en voorkoming van (nieuwe) klachten worden binnen Servant-Leadership Solutions gecommuniceerd;
- d) Jaarlijks wordt er een overzicht alsmede analyse van klachten voorgelegd aan de directie.

8. Klachtenbehandelaar

Servant-Leadership Solutions heeft ervoor gekozen om een externe klachtenbehandelaar aan te wijzen:

- Desirée Paalvast, headhunter bij The Leader Inside
- E-mailadres: desiree@leaderinside.com
- Tel: (06) 46 24 04 08

Nagele, 1 oktober 2020