



# SERVICE – EN KLACHTENREGELING

Leiderschapsdomeinen staat ervoor dat deelnemers en klanten tevreden over ons zijn. We willen bij vragen snel en goed helpen. We willen leren van wat goed en fout gaat. Een klacht zien we dan ook als een kans om ons werk steeds beter te doen.

## Definitie

Onder een **klacht** verstaan we elke blijf van onvrede over de producten of diensten van Leiderschapsdomeinen. Onder een **vraag** verstaan we een verzoek om uitleg of nadere informatie.

## Heldere afhandeling

We hebben een heldere regeling voor het afhandelen van vragen en klachten en gaan hier zorgvuldig en snel mee aan de slag. We evalueren en analyseren periodiek ons werkproces en passen onze werkwijze aan om nieuwe vragen en klachten te voorkomen. We zien vragen en klachten als een mogelijkheid om onze producten en diensten te verbeteren.

## Eerst aandacht voor jou, daarna meteen voor de vraag of klacht

Een goede vraag- en klachtafhandeling begint met het geven van de juiste aandacht aan je als klant. Je vraag of klacht wordt meteen bevestigd door ons. Daarna bellen wij je snel voor overleg.

## De termijnen die we hanteren bij vragen en klachten:

- Bevestiging via e-mail: binnen 2 werkdagen na ontvangst klacht
- Eerste inhoudelijke telefonische reactie: binnen 4 werkdagen na ontvangst klacht
- Eerste inhoudelijke schriftelijke reactie: binnen 8 werkdagen na ontvangst klacht

Indien eerst nader onderzoek nodig is om tot afhandeling te kunnen overgaan, dan berichten we je dat binnen de boven gestelde termijnen. We zullen het uitstel motiveren. We geven tevens een indicatie over wanneer je een antwoord van ons kunt verwachten.

## Probleemoplossend omgaan met je klacht

Kunnen wij je klacht oplossen? Dan doen we dat. Komen we niet tot overeenstemming, dan doen we onze uiterste best om met heldere communicatie ons standpunt toe te lichten en beschikbaar te zijn bij eventuele vragen en opmerkingen.

### **Bezwaar indienen**

Indien je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht dan kun je bezwaar indienen bij onze onafhankelijk klachtvertrouwenspersoon.

Dit is de heer H.J. Meijers, bestuursadviseur (<https://www.linkedin.com/in/hub-meijers-22425217>).

Hij is bereikbaar via [info@hubmeijers.nl](mailto:info@hubmeijers.nl)

Hij zal vervolgens een uitspraak doen. We zullen ons aan deze uitspraak houden en deze binnen 10 werkdagen opvolgen.

Indien je met deze uitspraak niet tevreden bent, kun je het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

### **Vertrouwelijkheid en privacy**

We gaan met je vragen en klachten vertrouwelijk om en zullen informatie alleen met anderen delen indien dit voor een adequate afhandeling vereist is. Overeenkomstig ons privacy beleid registreren we de vragen en klacht tot maximaal 3 jaar, nadat je deze hebt ingediend.



www.leiderschapsdomeinen.nl  
Gangboord 31, 6051GK Maasbracht  
Bank: NL24 KNAB 0257 6538 80  
K.v.K: 67044271  
B.T.W. nr.: 0178.47.965.B.01