



Klachtenprocedure School of Touch

De School of Touch streeft naar een goede dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u!

Een gesprek met de betrokken medewerker of docent leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als deelnemer. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Artikel 1: Begripsbepaling

- a. Klacht een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door de organisatie; School of Touch m.b.t. aantasting rechtspositie, waarbij betrokkene rechtstreeks in zijn/haar belang is geschaad.
- b. Klager/klaagster ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van de organisatie; School of Touch of de aangewezen wettelijk vertegenwoordiger.
- c. Beklaagde (m/v) een medewerker en/of vrijwilliger van de organisatie; School of Touch op wie de klacht betrekking heeft.
- d. Medewerker of vrijwilliger diegene die op grond van een (mondelinge) overeenkomst werk verricht voor de organisatie; School of Touch.

Artikel 2: Doelstelling

De klachtenprocedure regelt de wijze waarop het hoofdbestuur van School of Touch een klacht in behandeling neemt en regelt daarbij tevens de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed.

Artikel 3: Klachtenbehandeling in de praktijk

1. Een klager wendt zich tot de directie van School of Touch om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. De directie van School of Touch verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar binnen twee weken) te bespreken, en te trachten tot een oplossing te komen.

Artikel 4: Criteria klachtenbehandeling

1. De directie van School of Touch hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht.
 - a. De klacht moet het rechtstreekse belang van de klager hebben geschaad.
 - b. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. de directie; School of Touch, Frans Halsstraat 49, 5613 KT Eindhoven.
De schriftelijke klacht moet voorzien zijn van
naam, adres en woonplaats
de datum van versturen
een heldere beschrijving van klacht
eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die klacht verduidelijken
 - c. Voorval en klacht moeten binnen twee weken na het voorval worden ingediend, voor zover er geen wettelijke termijn wordt gesteld.
In alle andere gevallen wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.

Artikel 5: De feitelijke afhandeling van de klacht

1. Onderzoek.
 - a. Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht neemt de directie of een gedelegeerde binnen School of Touch contact op met de klager om ontvangst en (niet) ontvankelijkheid van de klacht te melden. Tevens wordt de procedure klachtafhandeling conform deze procedure toegelicht.
 - b. De directie van School of Touch stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt de directie van School of Touch de klager in de gelegenheid om een



Klachtenprocedure School of Touch

schriftelijke toelichting te geven op de gedragingen waarover is geklaagd.

c. Ten behoeve van het onderzoek kan de directie van School of Touch gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger dit met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

d. Indien klager aangeeft dat de klacht niet naar volle tevredenheid opgelost kan worden c.q. wordt door School of Touch dan wordt een onafhankelijke derde als mediator ingehuurd.

Artikel 6: De afhandeling van de klacht

1. De directie van School of Touch stelt, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, de klager schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel.

2. Indien de directie van School of Touch niet in staat is om binnen de in lid 1 gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform deze procedure) te komen stelt zij met redenen omkleed de klager en/of degene over wie geklaagd is op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen welke zij in redelijkheid tot een oordeel kan komen.

Artikel 7: Beëindiging van de procedure

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

a. De directie van School of Touch met overeenstemming van de klager de klacht heeft behandeld.

b. De klager schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling middels het intrekken van de klacht.

c. De klager en de beklagde geen overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht.

d. Alle uitspraken, klachtafhandelingen en oplossingen van School of Touch richting klager zijn ten alle tijden bindend.

Artikel 8: Toezicht en beheer

Binnen de School of Touch ziet de directie toe op de naleving van de klachtenprocedure. Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

Artikel 9: Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze procedure niet voorziet, beslist de directie van School of Touch t.a.v. de te nemen voorzieningen.

School of Touch houdt zich het recht voor deze klachtenprocedure op ieder moment te wijzigen.

Directie School of Touch ©December 2010