

Klachtenregeling Life2save BV

Scholingsactiviteiten kunnen zowel op individueel niveau als in groepsverband worden georganiseerd, theoretisch of praktisch van aard zijn en zowel uit onlineactiviteiten als offlineactiviteiten bestaan. Life2save BV selecteert auteurs, docenten en andere partners waarmee ze scholingen organiseert op basis van hun kwaliteiten en expertise.

Wij evalueren onze scholingsactiviteiten met deelnemers en voeren waar nodig aanpassingen door ter verbetering van de kwaliteit. Wij vragen je contact met ons op te nemen als je ondanks onze inspanningen niet tevreden bent over onze dienstverlening. Het is voor ons een uitdaging om steeds beter te worden en zien jouw feedback als een mogelijkheid om onze service ons aanbod steeds verder toe te spitsen op de wensen van onze cursisten.

Definities

1 Bijeenkomsten

Onze scholingsactiviteiten kunnen verschillende werkvormen hebben. Ongeacht de titel van de scholing gaat het altijd over activiteiten waarbij scholing (kennisoverdracht/-uitwisseling) centraal staat. De naamgeving van de activiteiten kan dus variëren. Wij kiezen steeds voor een naam die het beste bij de werkvorm past. Namen die wij gebruiken zijn o.a.: modules congressen, intervisie, coaching bijeenkomsten, scholingen, workshops, trainingen en cursussen, e-learning, blended learning, infomercial, tutorial.

2 Klacht

Schriftelijke uiting van ontevredenheid die door een cursist, klant of opdrachtgever via e-mail aan Life2save BV wordt gezonden.

3 Opdrachtgever

Iedere (potentiële) klant, cursist, opdrachtgever of contactpersoon

4 Betrokkene

Iedereen die op wat voor manier dan ook betrokken is bij de uitvoering, planning of organisatie van de scholingen die Life2save BV aanbiedt.

Indienen van een klacht

Je kunt jouw klacht schriftelijk kenbaar maken per email aan: info@life2save.nl

Om jouw klacht te kunnen beoordelen moet jouw e-mail (minimaal) de volgende informatie bevatten:

- Jouw contactgegevens: naam, emailadres, telefoonnummer
- Geef in de titel van jouw bericht aan dat het om een klacht gaat
- De titel van de online -scholing of praktijkscholing, eventuele datum van het praktijkonderwijs en de naam van de docent en/of locatie waarover jouw klacht gaat. Niet ieder 'probleem' hoeft een klacht te worden, we gaan ervanuit dat je jouw ongenoegens bespreekbaar hebt gemaakt om escalatie te voorkomen en tot een oplossing te komen.
- Voeg een zo compleet mogelijke beschrijving toe van jouw klacht
- Heb je er zelf al wat mee gedaan? Omschrijf wat je zelf al hebt gedaan om de situatie te verbeteren (heb je het met de leraar besproken? Of heb je jouw ongenoegen bijvoorbeeld geuit bij de locatiebeheerder of bij de cateraar die de lunch verzorgde?)
- Voeg eventuele relevante kopieën van documenten of foto's als bijlage toe om de klacht en de situatie te verduidelijken.

Behandeling van een klacht

Wij streven ernaar om op werkdagen binnen 24 uur na ontvangst van de klacht een e-mail als ontvangstbevestiging te versturen. In deze e-mail staat wie jouw klacht in behandeling neemt en welke procedure daarbij gevolgd wordt.

Wij streven ernaar om de gehele procedure binnen 10 werkdagen af te ronden. Indien dit niet haalbaar blijkt, wordt tijdig een nieuwe termijn gecommuniceerd. Als jouw klacht gericht is tegen een scholing of medewerker van Life2save BV, dan wordt de klacht beoordeeld door een onafhankelijke klachtbehandelaar. De onafhankelijke beoordelaar is Ron Verhees. Zo kun je erop rekenen dat je klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld.

Ook indien je na behandeling van je klacht van mening bent dat deze niet naar tevredenheid is opgelost, kun je je wenden een andere onafhankelijke klachtbehandelaar om je klacht nogmaals te laten beoordelen.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Degene die jouw klacht behandelt kan contact met je opnemen om extra informatie te vragen. Wanneer wij dat nodig achten, zullen wij een of meer onafhankelijke externe deskundigen raadplegen. We stellen je op de hoogte als jouw klacht niet binnen de voorgestelde tijd afgehandeld kan worden, daarbij geven we een indicatie van de verwachte afhandelingstermijn.

Reactie op jouw klacht

Ons streven is dat je binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie op jouw klacht ontvangt, tenzij er eerder via email kenbaar is gemaakt dat we langer tijd nodig hebben. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van de klacht en beschikbaarheid van deskundigen. Wij zullen er alles aan doen om jouw klacht naar tevredenheid af te handelen. Als je het onverhoopt toch niet eens bent met de afwikkeling leggen wij de klacht voor aan een onafhankelijke klachtbehandelaar. Hij zal jouw klacht onafhankelijk beoordelen en de vervolgstappen nemen. De uitslag van dit onafhankelijke onderzoek is uiteraard bindend voor Life2save BV. Indien deze uitslag (financiële) consequenties heeft, zal Life2save BV deze na uitspraak opvolgen.

Tot slot heb je uiteraard ook nog de mogelijkheid je te wenden tot de burgerlijk rechter. Eventuele kosten die je hiervoor maakt, komen – tenzij de rechter anders oordeelt – voor jouw eigen rekening.

Bewaartermijn

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van jouw klacht door Life2safe BV, worden tot minstens één jaar en maximaal 5 jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

Correspondentieadres voor alle berichten met betrekking van een klacht:

Jouw klacht kun je sturen naar: info@life2save.nl