

Klachtenbehandeling LEV-scholing

LEV-scholing stelt alles in het werk om ervoor te zorgen, dat de aangeboden diensten op een correcte en hoogwaardige manier worden geleverd. Het kan echter voorkomen dat je niet tevreden bent over een onderdeel van de dienstverlening. Wanneer je niet tevreden bent over de gang van zaken of over de manier van handelen van één van de medewerkers van LEV-scholing, kun je bij LEV-scholing een klacht indienen. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Klachtenprocedure

1. Stuur een email met je klacht naar LEV-scholing: info@lev-scholing.nl onder vermelding van 'klacht'.
2. Beschrijf in deze mail wat er is gebeurd, wanneer dit is gebeurd en welke medewerker van LEV-scholing hierbij betrokken is geweest. Vermeld je naam, adres, telefoonnummer en de datum.
3. Jouw klacht wordt geregistreerd en je krijgt een bevestiging van ontvangst binnen 2 dagen.
4. De klacht wordt meteen in behandeling genomen.
5. LEV-scholing onderzoekt jouw klacht en evalueert deze en voert eventuele verbetering door. Je krijgt binnen 5 dagen antwoord van LEV-scholing. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, word je hier binnen vastgestelde termijn van op de hoogte gebracht waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
6. Je kunt op dit antwoord reageren binnen 21 dagen na de datum van het antwoord. Reageer je niet dan neemt LEV-scholing na deze termijn contact met je op om te informeren of de klacht naar wens is afgehandeld.
7. Op je verzoek kan vervolgens een gesprek plaats vinden op een nader af te spreken locatie. Hierbij zijn aanwezig:
 - de betrokken medewerker van LEV-scholing en één collega daarvan;
 - twee personen van de organisatie die de klacht heeft ingediend óf de persoon die de klacht heeft ingediend, desgewenst samen met maximaal één door hem of haar

verzochte persoon. Van dit gesprek wordt door LEV-scholing een verslag gemaakt en naar jou toegestuurd. Op dit verslag kun je binnen 8 dagen reageren.

8. Hebben jij en LEV-scholing zich ingespannen om de klacht op te lossen maar is dit niet gelukt dan kun je jouw klacht kenbaar maken bij de cliëntvertrouwenspersoon mr. drs. R. Buter. Hij is bereikbaar via mail: c.h.buter@gmail.com.
9. De verbetering van ons bedrijfsproces als gevolg van jouw klacht zal LEV-scholing per mail aan je laten weten.
10. Het oordeel van de vertrouwenspersoon is bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.
11. De klacht en de wijze van afhandeling wordt gedurende een periode van 2 jaar bewaard.