

## KLACHTENREGELING

### Samen Denken Samen Doen

Bij **Samen Denken Samen Doen** willen we dat iedereen tevreden is met onze trainingen en dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat iets niet helemaal naar wens verloopt. Dat vinden we jammer, en we lossen het graag samen met jou op. Voor zulke situaties hebben we deze klachtenregeling opgesteld.

### Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening, een training, of een medewerker, die niet direct opgelost kon worden door degene die je hebt aangesproken. Samen kijken we hoe we dit zo goed mogelijk kunnen oplossen.

### Hoe kun je een klacht indienen?

Als je een klacht hebt, kun je ons dat op de volgende manieren laten weten:

- **Per e-mail:** [klacht@samendenkensamendoen.nl](mailto:klacht@samendenkensamendoen.nl)
- **Per post:**

Samen Denken Samen Doen  
T.a.v. Klachtencommissie  
Gooilandweg 90  
1271 LA Huizen

In je klacht lezen we graag:

- Je naam en contactgegevens.
- De datum waarop je de klacht indient.
- Een heldere beschrijving van wat er is gebeurd.
- Eventuele documenten die helpen om de klacht beter te begrijpen.

### Termijn:

Het is fijn als je je klacht binnen **vier weken** na de gebeurtenis bij ons indient.

## Wat kun je verwachten?

### 1. Ontvangstbevestiging:

Binnen **5 werkdagen** laten we je weten dat we je klacht hebben ontvangen.

### 2. Samen bespreken:

We kijken samen naar de situatie en bespreken hoe we dit kunnen oplossen. Als het nodig is, organiseren we een hoorzitting waarin jij en de betrokken persoon je verhaal kunnen doen. Dit gebeurt altijd in een veilige en respectvolle setting.

### 3. Onderzoek en advies:

Onze klachtencommissie onderzoekt je klacht zorgvuldig. Als het nodig is, vragen we advies aan deskundigen.

### 4. Uitspraak:

Binnen **6 weken** ontvang je onze reactie op je klacht. Hierin staat of we je klacht terecht vinden en welke stappen we nemen om het op te lossen.

## Hoe werkt de klachtencommissie?

Onze onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit drie leden die geen directe betrokkenheid hebben bij onze dagelijkse werkzaamheden. Zij zorgen ervoor dat jouw klacht objectief en eerlijk wordt behandeld.

De commissie:

- Hoort zowel jou als de betrokken persoon.
- Maakt een verslag van wat besproken is.
- Komt tot een bindende uitspraak.

## Wat als we er samen niet uitkomen?

Als je niet tevreden bent met onze oplossing, kunnen we een mediator inschakelen om te bemiddelen. Deze onafhankelijke partij helpt ons om tot een oplossing te komen die voor iedereen werkt. Als ook dat niet lukt, kun je de klacht neerleggen bij de Nederlandse rechter.

## Jouw privacy en gegevens

We behandelen jouw klacht met respect en zorg. Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot jouw gegevens, en alles wordt vertrouwelijk verwerkt.

- **Bewaartermijn:** Het dossier wordt conform de AVG-richtlijnen **2 jaar** bewaard.

## Nazorg en feedback

We nemen na afloop contact met je op om te vragen of je tevreden bent met de oplossing. Ook horen we graag hoe je onze klachtenprocedure hebt ervaren, zodat we hier verder van kunnen leren.

## We lossen het samen op

Wij geloven dat duidelijke communicatie en wederzijds begrip de sleutel zijn tot het oplossen van klachten. Samen werken we aan een oplossing waar jij je goed bij voelt.

### Contactgegevens:

- **E-mail:** [klacht@samendenkensamendoen.nl](mailto:klacht@samendenkensamendoen.nl)
- **Postadres:** Samen Denken Samen Doen, T.a.v. Klachtencommissie, Gooilandweg 90, 1271 LA Huizen