



Klachtenprocedure Leerfabriek BV

1. Doel van de klachtenprocedure

Leerfabriek BV (hierna te noemen: Leerfabriek) hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar leertrajecten, opleidingen en dienstverlening. Deze klachtenprocedure biedt deelnemers de mogelijkheid om klachten kenbaar te maken en zorgt voor een zorgvuldige, transparante en tijdige afhandeling.

2. Begripsbepalingen

- **Klager:** Deelnemer of opdrachtgever die een klacht indient.
- **Klacht:** Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over een dienst, opleidingstraject, (gast)docent, medewerker of overige activiteiten van Leerfabriek.
- **Beklaagde:** De persoon of afdeling waarop de klacht betrekking heeft.

3. Reikwijdte

Deze regeling geldt voor alle opleidingen, trainingen en diensten die Leerfabriek aanbiedt.

4. Indiening van klachten

4.1. Een klacht dient **schriftelijk** te worden ingediend per e-mail of per brief. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Leerfabriek. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leerfabriek in staat is adequaat te reageren

4.2. Klachten kunnen worden gericht aan:

Leerfabriek BV

t.a.v. Klachtenfunctionaris C.M. (Carlo) Bloem

carlo.bloem@leer-fabriek

Almystraat 14, 5061 PA Oisterwijk

4.3. Een klacht bevat ten minste:

- Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
- Datum van indiening;
- Duidelijke omschrijving van de klacht;
- Datum en/of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- Eventueel relevante bijlagen of bewijsstukken.

5. Ontvangstbevestiging

Leerfabriek bevestigt ontvangst van de klacht **binnen 5 werkdagen**.

6. Behandeling van de klacht

6.1. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris die niet betrokken is geweest bij het onderwerp van de klacht.

6.2. De klachtenfunctionaris zal – indien nodig – aanvullende informatie opvragen.

6.3. De beklaagde krijgt de gelegenheid om op de klacht te reageren.

6.4. De klacht wordt **binnen 4 weken** na ontvangst afgehandeld. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld met een nieuwe termijn (maximaal 4 weken extra).

7. Uitspraak

7.1. De uitspraak wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

7.2. De uitspraak bevat:

- De beoordeling van de klacht;
- De onderbouwing van de beslissing;
- Eventuele maatregelen of oplossingen die worden getroffen.

8. Vertrouwelijkheid

Alle gegevens met betrekking tot de klacht worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gedeeld met degenen die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn.

9. Registratie en bewaartermijn

Alle klachten worden geregistreerd en minimaal **4 jaar** bewaard. De registratie bevat ook de aard van de klacht en de wijze van afhandeling.

10. Externe geschillenregeling

Indien partijen er onderling niet uitkomen, kan de klager zich wenden tot:

De heer R.A.J.P.A. van Hees

Beleidsadviseur Leren, Ontwikkelen en Innoveren

Dieze 73

5061 NW Oisterwijk

Leerfabriek BV verbindt zich vooraf aan de uitspraak of aanbevelingen van deze externe deskundige.

11. Kosten

De behandeling van een klacht is voor de klager kosteloos. Eventuele kosten voor externe bemiddeling kunnen – afhankelijk van de gekozen instantie – wel bij beide partijen in rekening worden gebracht.

12. Publicatie

Deze klachtenprocedure is op de website van Leerfabriek (www.leer-fabriek.nl > contact > klachtenprocedure) en is op verzoek beschikbaar voor alle deelnemers en partners.