

# Klachtenreglement

De School voor Humor & Authenticiteit streeft naar een perfecte dienstverlening. Mocht je ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag via een melding. Een gesprek met de betrokken medewerker of docent/gastdocent leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kun je een klacht indienen. Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met jou als deelnemer. Daarom is deze procedure zo objectief mogelijk ingericht.

## 1. Definities

**Klacht:** Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een deelnemer over de activiteiten en dienstverlening van de School voor Humor & Authenticiteit.

**Klager:** Elke afnemer van een dienst van de School voor Humor & Authenticiteit, eerder in de algemene voorwaarden omschreven als deelnemer/cursist/student.

## 2. Indienen van een klacht

Je kunt je klacht schriftelijk indienen. Om je klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van jou in ieder geval het volgende te vermelden:

- je naam, adres en woonplaats
- opleiding de School voor Humor & Authenticiteit
- de datum waarop je je schrijven verstuurt
- een heldere beschrijving van je klacht
- voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die je klacht verduidelijken
- Hoe meer relevante informatie je verstrekt, hoe beter wij in staat zijn jouw klacht te beoordelen.
- Je klacht kun je sturen naar: De School voor Humor & Authenticiteit, Veluwe 8a, 6624 KH Heerewaarden.

## 3. Ontvangstbevestiging van jouw klacht

Binnen één week na ontvangst van jouw klacht ontvang je een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt je geïnformeerd over de verdere procedure en de termijnen van reactie.

## 4. Inhoudelijke reactie op jouw klacht

Je ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op jouw klacht, tenzij we eerder hebben laten weten dat er vertraging ontstaat. Dit proberen we te voorkomen maar soms vraagt de complexiteit van een klacht om wat meer zorg en tijd. Indien nodig zal binnen 15 werkdagen een afspraak worden gemaakt om de klacht inhoudelijk nader te bespreken.

## 5. Onafhankelijke klachtenbehandeling

De School voor Humor & Authenticiteit heeft in haar klachtenprocedure ook de mogelijkheid van beroep opgenomen. Op het moment dat we bij de oplossing van de klacht geen bevredigende oplossing vinden dan is er de mogelijkheid om een onafhankelijke derde in te schakelen. De onafhankelijke derde is de heer drs. M.J. Peltenburg.

De onafhankelijke derde zal op basis van hoor en wederhoor beide partijen bevragen over de klacht. Op basis van de beschikbare informatie brengt de onafhankelijke derde een advies uit aan klager en aan de School voor Humor & Authenticiteit.

Het advies van de onafhankelijke derde is bindend voor de School voor Humor & Authenticiteit en zal snel uitgevoerd worden.

## 6. Toezicht en beheer

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van je klacht, worden tot minstens twee jaar nadat de procedure is afgerond bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

## Waar kan ik mijn klacht indienen?

Je kunt je klacht sturen aan:

School voor Humor & Authenticiteit

Adres: Veluwe 8a

Postcode en Plaats: 6624 KH Heerewaarden

Om je klacht zo goed mogelijk in behandeling te nemen, doe je er goed aan om alle eventueel relevante bewijsstukken als bijlage toe te voegen.

## Wat kan ik van de klachtbehandeling verwachten?

Nadat je je klacht hebt opgestuurd ontvang je in eerste instantie een ontvangstbevestiging. De School voor Humor & Authenticiteit zal binnen vier weken inhoudelijk reageren. Dit kan zowel schriftelijk als telefonisch gebeuren. Door middel van hoor en wederhoor van beiden partijen is het advies van drs. M.J. Peltenburg bindend. Als je klacht gegrond is, zal De School voor Humor & Authenticiteit proberen een passende oplossing te vinden.