



KLACHTENREGELING

LeF Onderwijskwaliteit streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat een opdrachtgever of deelnemer niet tevreden is. Deze klachtenprocedure heeft tot doel om klachten zorgvuldig, vertrouwelijk en binnen vastgestelde termijnen af te handelen.

Artikel 1 – Begrippen

Klager: opdrachtgevers, deelnemers of subsidiegevers.

Klacht: iedere schriftelijk kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen met betrekking tot de dienstverlening.

Artikel 2 – Interne klachtenprocedure

- Een klacht wordt bij voorkeur eerst rechtstreeks besproken met LeF Onderwijskwaliteit. Indien dit geen oplossing biedt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend.
- Iedere klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier
- Binnen twee werkdagen ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging.
- Al onze klachten handelen wij binnen vier weken af. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.
- Van elke klacht wordt verslag gemaakt en minimaal twee jaar bewaard.

Artikel 3 – Onafhankelijke derde

Indien de klager niet tevreden is met de interne afhandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschilleninstantie. LeF Onderwijskwaliteit is aangesloten bij De Geschillencommissie.

Het oordeel van deze commissie is bindend. LeF Onderwijskwaliteit voert de consequenties zo spoedig mogelijk uit.

Artikel 4 – Vertrouwelijkheid en toegankelijkheid

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- De klachtenprocedure is openbaar en te vinden op de website van LeF Onderwijskwaliteit.

4. Vertrouwelijkheid

- 4.1 Behoudens wettelijk voorschrift is LeF Onderwijskwaliteit verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van opdrachtgever jegens derden. Zij zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. Evenzo zal de opdrachtgever, zonder instemming van LeF Onderwijskwaliteit, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en rapportages van LeF Onderwijskwaliteit

Artikel 5 – Correspondentie

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via: connect@maatschaplef.nl of per post naar het vestigingsadres.