

## **Klachtenregeling van GRAS training en coaching (hierna te noemen GRAS)**

GRAS streeft naar een perfecte dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u! Een gesprek met de betrokken medewerker of trainer leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn, dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten. Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

### **1 Definities**

#### *Klacht*

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van GRAS

#### *Klant*

Elke afnemer van een dienst van GRAS

### **2 Indienen van een klacht**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u om zoveel mogelijk relevante informatie te verstrekken. Hoe meer informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Uw klacht kunt u sturen naar:

GRAS training en coaching  
t.a.v. Dirk Keuning  
Kerkeland 38  
3958 EW Amerongen

### **3 Behandeling van uw klacht**

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven ernaar dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

### **4 Reactie op uw klacht**

U ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

## 5 Beroepsmogelijkheid

Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor GRAS. Deze onafhankelijke derde partij betreft: BAMW, Beroepsregister van Agogisch en Maatschappelijk werkers – BAMW; t.a.v. Commissie van Beroep - Opleidingen of t.a.v. Commissie van Beroep - Registratie - De Pionier, locatie 3.01 Postbus 2036 3500 GA Utrecht; [www.bamw.nl](http://www.bamw.nl); 030-711 88 51. In onderling overleg kan hier van worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

Amerongen, juni 2014