

## Klachtenreglement Schuurman PACT

Schuurman PACT vindt het belangrijk dat alle deelnemers aan een training van Schuurman PACT naar tevredenheid de training voltooien. Het is niet uitgesloten dat er een deelnemer, opdrachtgever of andere partij niet tevreden is over de geleverde dienst. Schuurman PACT verbindt zich ertoe om klachten zorgvuldig en op een professionele manier te behandelen, met als doel de tevredenheid van onze klanten te waarborgen.

Dit klachtenreglement is van toepassing op alle trainingen en diensten aangeboden door Schuurman PACT.

### *Definities*

**Klacht:** Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Schuurman PACT.

**Klager:** Een deelnemer aan een training of een opdrachtgever die een klacht indient.

### *Indienen van een klacht*

- Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij Schuurman PACT, bij voorkeur per e-mail.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Klachten dienen de volgende informatie te bevatten:
  - De naam van de klager.
  - De datum van de klacht.
  - Een duidelijke beschrijving van de klacht.
  - Eventuele relevante documentatie die de klacht ondersteunt

### *Behandeling van de klachten*

- Na ontvangst van een klacht zal Schuurman PACT deze registreren en binnen 1 werkdag een bevestiging van ontvangst sturen naar de klager.
- De ingediende klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Schuurman PACT zal de klacht onderzoeken en, indien nodig, aanvullende informatie opvragen bij de klager.
- Schuurman PACT streeft ernaar om binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord te verstrekken aan de klager. De klacht is uiterlijk na 4 weken afgehandeld. Wanneer voor de afhandeling van de klacht langer de tijd nodig is zal hierover worden gecommuniceerd met de klager met hierbij een tijdsindicatie.
- Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door Schuurman PACT, heeft de klager het recht om de klacht voor te leggen aan Mediationhuis.



- De uitkomsten van de klachtenprocedure bij Mediationhuis is bindend voor Schuurman PACT en dienen binnen twee weken worden voldaan.

### *Evaluatie en rapportage*

- Schuurman PACT zal periodiek de ontvangen klachten evalueren en maatregelen nemen om herhaling van klachten te voorkomen.
- Jaarlijks zal Schuurman PACT een rapportage opstellen over de behandeling van klachten en de genomen maatregelen, die beschikbaar wordt gesteld aan klanten op verzoek. Deze wordt 5 jaar bewaard.

### *Inwerkingtreding*

Dit klachtenreglement treedt in werking op 26 oktober 2023 en blijft van kracht totdat het wordt herzien.

Dit klachtenreglement is vastgesteld door Schuurman PACT op 26 november 2023.

Nicole Schuurman