

Protocol Klachtenreglement

School of Life 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 docent/gastdocent 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 cursist/student/klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

1. DEFINITIES

1.1. Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een cursist/student/klant over de activiteiten en dienstverlening van School of Life.

1.2. Cursist/student/klant

Elke afnemer van een dienst van School of Life.

2. INDIENEN VAN EEN KLACHT.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- uw naam, adres en woonplaats
 - uw eventuele studiejaar bij School of Life
 - de datum waarop u uw schrijven verstuurt
 - een heldere beschrijving van uw klacht
 - eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken
- Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Uw klacht kunt u sturen naar:

School of Life
Afdeling Klachtafhandeling
Korte Spaarne 27
2011 AJ Haarlem

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 er naar 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 en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

5. BEROEPSMOGELIJKHEID.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid zich te wenden tot een onafhankelijke en juridisch geschoolde derde partij.

Deze jurist zal worden ingeschakeld om geschillen tussen cursisten/studenten/klanten en School of Life te beslechten. Er kan pas een beroep op de juridische beroepsmogelijkheid gedaan worden als de interne klachtenprocedure bij School of Life is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid.

De kosten van het voorleggen van een geschil aan deze jurist bedragen 175 euro ex BTW voor de cursist/student /klant die de klacht indient. Indien het geschil door de jurist gegrond verklaard wordt, betaalt de 'verliezende' partij alsnog 295 euro ex BTW.

Het oordeel van de jurist is bindend voor School of Life. Mogelijke consequenties worden binnen een termijn van vier weken afgehandeld.

6. TOEZICHT EN BEHEER.

Binnen School of Life ziet de studentenmentor toe op de naleving van de klachtenprocedure. Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld. Wilt u een beroep doen op de juridische beroepsmogelijkheid dan kunt u contact opnemen met de studentenmentor.