

## Klachtenregeling LoyaalLeven

Hoewel wij ernaar streven op vakkundige wijze de evenementen vorm te geven, kan het zijn dat u toch niet tevreden bent. Het hoort bij onze organisatiecultuur dat klachten serieus genomen worden en u heeft dan ook recht op een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van uw klacht.

Wij stellen het op prijs als u een eventuele klacht direct bij de betreffende persoon(en) meldt. Op deze manier kan er naar een oplossing gezocht worden. Lukt dit niet, dan kunt u uw klacht kenbaar maken bij de organisator van het event. Zij zal een oplossing voorstellen. Indien deze oplossing voor u niet aanvaardbaar is maken wij gebruik van een externe klachtenbemiddelaar.

In onze klachtenprocedure onderscheiden we de volgende stappen:

### Stap 1. Bekendmaken van uw ongenoegen/klacht

Meestal komen klachten voort uit een wederzijds onbegrip of een niet goed verlopen communicatie. Maak de klacht daarom kenbaar aan degene die de klacht betreft. U probeert met de direct betrokken persoon of personen in kwestie uw klacht te bespreken en tot een oplossing te brengen.

### Stap 2. Formele klacht

Toch kan het zijn dat uw klacht naar uw mening geen of te weinig tot een oplossing is gebracht. In dat geval dient u schriftelijk een officiële klacht in bij de organisator van LoyaalLeven ( [greet.debruijn@thebitterend.nl](mailto:greet.debruijn@thebitterend.nl).) U vermeld in ieder geval:

- uw naam
- uw adres
- het telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- datum waarop zich het feit heeft voorgedaan waarop uw klacht betrekking heeft (indien van toepassing)
- (een duiding van) eventuele bewijsstukken

U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

Vervolgens zal de directie het principe van hoor en wederhoor toepassen en tenslotte tot een oordeel komen. U ontvangt uiterlijk 14 dagen na de ontvangstbevestiging, een schriftelijke reactie op uw klacht. Het kan zijn dat u in de behandeling door de directie uitgenodigd wordt voor een gesprek. Indien langere tijd nodig is om uw klacht zorgvuldig te behandelen wordt u hiervan eveneens binnen 14 dagen op de hoogte gesteld. In dat geval wordt aangegeven wanneer u de reactie zult ontvangen.

### Stap 3. Beroep (intern)

Mocht het antwoord dan wel de voorgestelde oplossing voor u onbevredigend zijn, dan kunt u in beroep gaan bij de eigenaren van Loyaal Leven, dat onder communicatie en adviesbureau The Bitter End valt. (zie adres hieronder).

Uw beroepschrift dient u zo duidelijk mogelijk te beargumenteren. Verder dient u het beroepschrift te voorzien van een kopie van alle stukken die betrekking hebben op uw klacht en de behandeling ervan tot deze stap.

Binnen 8 weken na ontvangst van uw beroepschrift ontvangt u een reactie van de directie. De directie kan besluiten alvorens tot een uitspraak te komen, om een externe onafhankelijke deskundige te raadplegen. Bij de bekendmaking van haar oordeel, zal het bestuur u wijzen op een externe beroepsmogelijkheid: beroep in tweede instantie

#### Stap 4 Beroep in tweede instantie (extern)

Na het beroep bij de directie van LoyaalLeven kan het zijn dat u nog steeds niet tevreden bent. In dat geval bestaat de mogelijkheid in beroep te gaan bij een externe klachtenfunctionaris Dhr. J. v. Loon. Afhankelijk van de aard van de klacht en de inhoud van uw beroepsschrift, zal hij uw beroep behandelen en een voor de organisatie bindende uitspraak doen.

De klachtenfunctionaris zal uiterlijk twee maanden nadat hij de klacht heeft ontvangen uitspraak doen en deze aan u en aan het bestuur van de opleiding bekend maken.

Ten slotte: Schriftelijk ingediende klachten worden 5 jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

Adresgegevens klachtenafhandeling

Loyaalleven

t.a.v. D Croonenberg, directeur

Beekstraat 14

5671CT Nuenen