



LEX Company

Klachtenprocedure

Hieronder wordt de klachtenprocedure van LEX Company beschreven.

Hoewel wij een dergelijke procedure tot op heden nog nooit hebben hoeven inzetten, zijn hieronder de stappen die we doorlopen mochten er tijdens een samenwerking klachten zijn van de opdrachtgevers of deelnemers over een cursus of trainer van LEX Company.

Onder opdrachtgever wordt verstaan: rechtspersonen waarmee LEX Company een contract heeft gesloten om een cursus af te nemen en/of te ontwikkelen.

Onder deelnemer van een cursus wordt verstaan: een persoon die via een opdrachtgever deelneemt aan een door LEX Company gegeven cursus.

Voor zowel opdrachtgevers als deelnemers geldt dat elke klacht te allen tijde vertrouwelijk zal worden behandeld.

Stappen voor Opdrachtgevers

Wanneer een opdrachtgever een klacht heeft over een cursus of trainer van LEX Company, worden de volgende stappen doorlopen:

Stap 1: De trainer/docent van LEX Company, betrokken bij de klacht, wordt op de hoogte gesteld en in een mondeling gesprek wordt naar een geschikte oplossing gezocht.

Stap 2: Als stap 1 niet succesvol is, wordt de klacht voorgelegd aan de directeur van LEX Company.

Stap 3: Als stap 1 en stap 2 niet succesvol zijn, wordt de klacht per e-mail ingediend bij een externe klachtenfunctionaris. De indiener van de klacht ontvangt hierbij binnen 24 uur een bevestiging over de klacht.

Stap 4: Binnen vier weken volgt een uitspraak over de klacht van de externe klachtenfunctionaris. Indien meer tijd nodig is, wordt dit gemotiveerd aangegeven. De uitspraak wordt gedeeld met zowel de opdrachtgever als de trainer/docent of directeur van LEX Company.

Stap 5: LEX Company conformeert zich aan de beslissing en de daarin gestelde termijnen van de externe klachtenfunctionaris.

Stap 6: De klacht en de eventuele afhandeling daarvan wordt gedurende drie jaar bewaard.

Stappen voor Deelnemers

Wanneer een deelnemer een klacht heeft over een cursus of trainer van LEX Company, wordt de volgende procedure gevolgd:

Stap 1: De deelnemer bespreekt de klacht eerst met de betreffende trainer/docent. Dit kan tijdens de cursus zelf of achteraf via telefoon of e-mail.

Stap 2: Als stap 1 niet succesvol is, kan de deelnemer een klacht per e-mail indienen bij de opdrachtgever van de desbetreffende cursus. De opdrachtgever kan deze klacht doorzetten naar LEX Company. Vervolgens worden de stappen genoemd onder 'stappen voor opdrachtgevers' door LEX Company doorlopen.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een externe partij die niet direct verbonden is aan LEX Company:

- Meester A. Geerlings