

Klachtenregeling 7LIFE Nederland

1. Doel van de klachtenregeling

7LIFE Nederland hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar opleidingen, accreditatietrajecten, trainers en dienstverlening.

Deze klachtenregeling heeft als doel klachten zorgvuldig, transparant en tijdig te behandelen en waar mogelijk te gebruiken voor verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

2. Indienen van een klacht

Een klacht kan betrekking hebben op:

- de inhoud van een opleiding of accreditatietraject;
- de uitvoering van een opleiding;
- een trainer, begeleider of medewerker;
- de organisatie of communicatie;
- de toepassing van procedures of afspraken;
- andere aspecten van de dienstverlening van 7Life.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via:

7LIFE Nederland

E-mail: info@7life.nl

Postadres: Green Offices, Goede Reede 1, 3845 MD Harderwijk

Ter attentie van: Maroesja van der Pols, Directie

De klacht bevat ten minste:

- naam en contactgegevens van de indiener;
 - datum van indiening;
 - een omschrijving van de klacht;
 - eventuele relevante documenten of correspondentie.
-

3. Ontvangstbevestiging

1. Binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.
 2. In deze ontvangstbevestiging wordt aangegeven wie de klacht behandelt en welke vervolgstappen worden genomen.
-

4. Behandeling van de klacht

1. Iedere klacht wordt zorgvuldig en objectief onderzocht.
 2. Indien nodig worden aanvullende gegevens opgevraagd bij de klager of andere betrokkenen.
 3. Alle betrokkenen krijgen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
 4. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
 5. Alleen personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht hebben toegang tot de betreffende informatie.
-

5. Afhandeling

1. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een inhoudelijke reactie.
 2. Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de klager hiervan vóór afloop van deze termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.
 3. Daarbij wordt aangegeven:
 - waarom uitstel noodzakelijk is;
 - welke vervolgstappen worden genomen;
 - binnen welke termijn een definitieve reactie wordt verwacht.
 4. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk vastgelegd.
-

6. Vertrouwelijkheid

1. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
 2. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en voor kwaliteitsverbetering.
 3. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
-

7. Registratie van klachten

1. Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister van 7Life.
 2. Per klacht worden minimaal vastgelegd:
 - datum ontvangst;
 - naam indiener;
 - aard van de klacht;
 - wijze van afhandeling;
 - datum afhandeling.
 3. Klachtenregistraties worden minimaal vijf jaar bewaard.
-

8. Verbetermaatregelen

1. Klachten worden periodiek geëvalueerd.
 2. Indien een klacht aanleiding geeft tot verbetering van opleidingen, processen of dienstverlening, worden passende verbetermaatregelen genomen.
 3. Verbetermaatregelen worden opgenomen in het kwaliteits- en verbeterregister van 7Life Nederland B.V..
-

9. Beroep en onafhankelijke derde

1. Indien een klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager beroep instellen bij een onafhankelijke derde.
2. Als onafhankelijke derde heeft 7Life aangewezen:

mr. Mariëlle Ducaat

Wolderwijd Advocaten

Gildenveld 5 - 3892DC Zeewolde

3. Het beroep dient binnen 30 dagen na de schriftelijke afhandeling van de klacht te worden ingediend.
 4. De onafhankelijke derde beoordeelt de klacht objectief en onpartijdig en kan beide partijen verzoeken aanvullende informatie te verstrekken.
 5. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor 7Life.
 6. Eventuele maatregelen of consequenties die voortvloeien uit het oordeel worden door 7Life binnen 30 dagen uitgevoerd, tenzij in het oordeel een andere termijn is bepaald.
 7. De behandeling van een klacht door de onafhankelijke derde laat het recht van partijen om zich vervolgens tot de bevoegde rechter te wenden onverlet.
-

10. Publicatie

Deze klachtenregeling is openbaar beschikbaar via:

- de website van 7Life;
- de studiegids;
- de deelnemersovereenkomst;
- op verzoek via het secretariaat van 7Life.

•

11. Vaststelling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directie van 7LIFE Nederland.

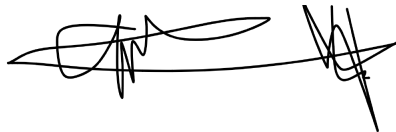
Versie: 1.0

Ingangsdatum: 01 januari 2025

Vastgesteld door: Maroesja van der Pols

Functie: Eigenaar/Directeur

Handtekening:

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and strokes, positioned to the right of the 'Handtekening:' label.