

## Klachtenreglement Say-Ya! Leiderschapsontwikkeling, teamontwikkeling en persoonlijke ontwikkeling

Say-Ya streeft er naar om de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening, zoals die door ons geboden is.

Alleen als u uw ontevredenheid kenbaar maakt, kunnen wij er iets mee doen. Het heeft de voorkeur dat u uw klacht met ons bespreekt. Vaak is dat namelijk voldoende om het probleem op te lossen.

Indien u na bespreking van de klacht nog steeds ontevreden bent, kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan Say-Ya en heeft het volgende te gelden.

### Artikel 1 Begrippen

Klager: opdrachtgevers (bijvoorbeeld schooldirecties/besturen, docenten)

Klacht: iedere uiting van ongenoegen, schriftelijk door de klager kenbaar gemaakt aan Say-Ya met betrekking tot de dienstverlening, die is overeengekomen met Say-Ya.

### Artikel 2 Interne klachtenbehandeling

1. Klager dient een klacht in bij Say-Ya, bij Jara van der Steen naar e-mailadres: [welkom@say-ya.nl](mailto:welkom@say-ya.nl). Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

2. Elke klacht wordt geregistreerd op een klachtenregistratieformulier.

3. Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur door de klager rechtstreeks met Say-Ya besproken en in vertrouwen behandeld. Is dat niet mogelijk, dan treedt de (hierna in lid 4. genoemde) interne procedure klachtenbehandeling in werking.

4. Interne procedure klachtbehandeling:

4.1. Voor de interne procedure dient de klager de klacht schriftelijk gemotiveerd in bij Say-Ya. Deze klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. De klacht dient in ieder geval te bevatten:

- o Naam en (e-mail)adres klager.
- o Datum klacht.
- o Duidelijke omschrijving van de klacht (incl. datum en plaats).
- o Reden van de klacht.
- o Wijze waarop Say-Ya de klacht weg zou kunnen nemen of de klager tegemoet zou kunnen treden.

4.2. Als een klacht niet binnen vier weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij Say-Ya, wordt opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met Say-Ya of de wet mocht hebben. Het indienen van een klacht laat nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

4.3. Klager ontvangt binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging dat zijn klacht ontvangen is.

4.4. Uiterlijk drie weken na binnenkomst van de klacht is er een gesprek gearrangeerd tussen de klager en Say-Ya, met als doel een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen. Indien een langere termijn dan drie weken is benodigd om de klacht te onderzoeken en / of af te handelen ontvangt de klant hiervan binnen twee weken na ontvangst van de klacht een reactie waarin het uitstel wordt gemotiveerd onder opgaaf van een indicatie wanneer wordt verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

4.5. Klager ontvangt binnen zeven dagen na dit gesprek een bevestiging van Say-Ya over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.

5. Van elke klachtbehandeling wordt schriftelijk verslag gedaan door Say-Ya. Verslaglegging wordt digitaal opgeslagen voor de duur van minimaal twee jaar na afhandeling van de klachtenregeling.

6. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de onafhankelijk derde, zijnde mevrouw L. van der Kallen van Green Elephant Training & Teamontwikkeling.

7. Uitsluitend na wederzijds goedvinden wordt een externe partij ingehuurd in de vorm van een klachtfunctionaris om de klacht te onderzoeken en het proces verder te begeleiden. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor Say-Ya en consequenties die hieruit voortvloeien worden binnen zes weken afgehandeld.

8. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijnen wordt dit bewaard.

Correspondentieadres interne klachtenprocedure:

Say-Ya! Leiderschapontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling, team ontwikkeling, Kruisstraat 37, 5341 HA Oss