

## Klachtenprocedure Stichting Discussiëren Kun Je Leren (DKJL)

Om de kwaliteit van ons trainingsaanbod te waarborgen hecht DKJL veel waarde aan een goede klachtenprocedure. Hier kunt u lezen welke klachtenprocedure wij hanteren voor het behandelen en afhandelen van klachten. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Indien u onverhoopt niet tevreden bent over de klachtenafhandeling door DKJL, dan kunt u zich wenden tot een onafhankelijke derde, namelijk: Het Nederlands Arbitrage Instituut. De uitspraken van deze klachtencommissie zijn bindend. DKJL zal conform de uitspraak van de klachtencommissie handelen.

### Stap 1

Probeer altijd eerst om de klacht met de direct betrokkene te bespreken. Vaak komen klachten voort uit wederzijds onbegrip of onvoldoende communicatie. Maak de klacht daarom kenbaar aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft (masterclassdocent, medewerker, trainer DKJL) of aan het kantoor van DKJL. Probeer in goed overleg tot een oplossing te komen. Alle DKJL projecten worden geëvalueerd door een masterclassdocent, trainer of projectleider door middel van een door de betreffende school of organisatie in te vullen [evaluatieformulier](#) en/of een evaluatiegesprek. U kunt hierin uw klacht kenbaar maken en tijdens het evaluatiegesprek de klacht bespreken om tot een oplossing te komen. Alle klachten worden geregistreerd en bewaard. Van elke klacht wordt een dossier opgesteld en vijf jaar bewaard. Na dit termijn wordt het dossier vernietigd.

### Stap 2

Als stap 1 niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u mondeling of via e-mail een klacht indienen bij de verantwoordelijke medewerker. Er wordt binnen vijf werkdagen persoonlijk contact met u opgenomen.

### Stap 3

Als bovengenoemde stappen niet tot het gewenste resultaat leiden, kunt u schriftelijk een officiële klacht indienen bij de directeur van Discussiëren Kun Je Leren.

Vermeld in alle gevallen bij het indienen van een schriftelijke klacht:

1. Uw naam, naam van uw organisatie en adres
2. Uw telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent en uw e-mailadres
3. De training, workshop, masterclasses en/of het DKJL project waaraan u deelneemt
4. Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken

Een klacht moet binnen drie jaar na beëindiging van de training, workshop, lessen of project zijn ingediend.

U kunt u klacht sturen naar het volgende adres:

Stichting Discussiëren Kun Je Leren  
T.a.v. Tessa van Velzen  
Atlantisplein 1  
1093 NE Amsterdam  
020 7371395

Binnen vijf werkdagen ontvangt u schriftelijk een bevestiging van ontvangst. Er wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen, persoonlijk contact met u opgenomen. De klacht wordt inhoudelijk door de directeur van DKJL afgehandeld. De behandeling van de klachtenprocedure neemt maximaal 4 weken in beslag.

**Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.**

Indien de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek is vereist, wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd door de klachtencoördinator

In deze brief staat om welke reden(en) de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald. Tevens wordt er aangegeven op welk termijn uw klacht wel kan worden afgehandeld.

#### Stap 4

Indien u niet tevreden bent over de klachtenafhandeling door de directeur van DKJL kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie, namelijk:

#### **Het Nederlands Arbitrage Instituut.**

“Ten behoeve van de oplossing van elk geschil dat is of mocht ontstaan naar aanleiding van de onderhavige overeenkomst, dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen de partijen, respectievelijk zal de meest gereede partij, een aanvraag voor mediation indienen bij het secretariaat van het NAI volgens het NAI Mediationreglement. Leidt die aanvraag niet tot een algehele oplossing van het geschil door ondertekening van een vaststellingsovereenkomst als bedoeld in punt 7(A) van het NAI Mediationreglement, door een arbitraal schikkingsovonnis als bedoeld in punt 8 van dat reglement, of door een combinatie van deze beide, dan wordt het geschil, althans dat gedeelte daarvan dat niet op één der zo-even genoemde wijzen is opgelost, uitsluitend beslecht overeenkomstig het NAI Arbitragereglement.”<sup>1</sup>

De uitspraken van deze klachten door de mediator zijn bindend. DKJL zal conform de uitspraak van de mediator handelen met:

#### **Nederlands Arbitrage Instituut**

Secretariaat NAI

Aert van Nesstraat 25 J/K

3012 CA Rotterdam

Postbus 21075

3001 AB Rotterdam

Tel: +31-10-281 6969

Fax: +31-10-281 6968

E-mail: [secretariaat@nai-nl.org](mailto:secretariaat@nai-nl.org)

KvK Rotterdam 41197070

BTW nummer NL-0056.27.898

---

<sup>1</sup> Wanneer partijen ook arbitrage overeenkomen, voor het geval de mediation niet tot een oplossing heeft geleid, kunnen zij met betrekking tot die arbitrage een aantal zaken regelen. Zie hiervoor de bepalingen onder “aanbevolen tekst arbitraal beding”, zoals opgenomen in het NAI Arbitrage Reglement.