



Klachtenprocedure van Gelukskoffer Scholen B.V.

Begrippen

- Gelukskoffer:** de besloten vennootschap Gelukskoffer Scholen, met statutaire zetel in Bussum die:
- eigenaar is van de sociaal emotionele methode 'Lessen in Geluk' en deze methode heeft ontwikkeld en uitgeeft
 - de opleiding tot Geluksleerkracht faciliteert dan wel eigen Gelukstrainers inzet voor het geven van de 'Lessen in Geluk'
 - het Lesmateriaal voor leerlingen en voor de Geluksleerkracht uitgeeft.
- Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon in zijn/haar hoedanigheid van leerkracht verbonden aan een basisschool die:
- zich inschrijft bij Gelukskoffer voor het deelnemen aan de Opleiding tot Geluksleerkracht; en/of
 - het Lesmateriaal voor leerlingen van Gelukskoffer bestelt.

Klachtenprocedure

1. Gelukskoffer stelt hoge eisen aan de uitvoering van trainingen, de begeleiding en alle materialen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent en er sprake is van een geschil of klacht. In dat geval vragen wij u beleefd dit met ons te delen. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld en u ontvangt binnen 3 werkdagen een reactie. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt u hiervan op de hoogte gesteld. Het eventuele uitstel (niet langer dan 4 weken) wordt toegelicht en er wordt een indicatie afgegeven wanneer wij verwachten uitsluitel te kunnen geven.
2. Gelukskoffer zal er alles aan doen om een klacht naar ieders tevredenheid op te lossen. Mochten beide partijen er echter niet uitkomen, dan is het mogelijk in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde: Marieke Zon, advocaat en gecertificeerd mediator bij de vFAS en het NMI. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is voor Gelukskoffer bindend, eventuele consequenties worden door Gelukskoffer snel afgehandeld. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.