



Luron
Onderwijsadvies

Klachtenregeling

Versie december 2025



Klachtenregeling Luron Onderwijsadvies & Organisatieontwikkeling

1. Doel en reikwijdte

Deze klachtenregeling heeft als doel om op een zorgvuldige, transparante en oplossingsgerichte wijze om te gaan met klachten van opdrachtgevers, deelnemers en overige betrokkenen. De regeling is van toepassing op alle diensten, scholingen, trainingen en advieswerkzaamheden die door Luron Onderwijsadvies & Organisatieontwikkeling (hierna: Luron) worden aangeboden en uitgevoerd.

Luron streeft naar dienstverlening die helder, betrouwbaar en professioneel is. Wanneer verwachtingen niet worden waargemaakt, biedt deze regeling duidelijkheid over hoe klachten kunnen worden gemeld en behandeld.

2. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening, bejegening, communicatie of uitvoering van werkzaamheden door Luron.
- Klager: degene die een klacht indient over Luron.
- Opdrachtnemer: Luron Onderwijsadvies & Organisatieontwikkeling.
- Dienstverlening: alle door Luron aangeboden trainingen, scholingen, adviestrajecten, coaching, onderzoeken en overige activiteiten.

3. Uitgangspunten

- Klachten worden altijd serieus, zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de klager.
- Luron streeft naar een snelle en zorgvuldige afhandeling.
- Luron gebruikt signalen uit klachten om de kwaliteit van dienstverlening verder te verbeteren.

4. Informele afhandeling

Luron hecht waarde aan een directe en open communicatie. Daarom wordt de klager verzocht om een klacht eerst informeel kenbaar te maken, bij voorkeur telefonisch of per e-mail aan de uitvoerend adviseur of trainer.

Luron:

- bevestigt ontvangst binnen 5 werkdagen,
- gaat in gesprek met de klager om de situatie te verhelderen,

- zoekt actief naar een passende oplossing,
- en legt gemaakte afspraken schriftelijk vast indien nodig.

Wanneer de klager en Luron er samen niet uitkomen, kan een formele klacht worden ingediend.

5. Formele klachtindiening

Een formele klacht kan schriftelijk worden ingediend via:

E-mail: info@luron.nl

De klacht bevat ten minste:

- naam en contactgegevens van de klager;
- datum van indiening;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- relevante documenten of correspondentie (indien van toepassing).

Luron bevestigt de ontvangst van de formele klacht binnen 5 werkdagen.

6. Behandeling van de klacht

6.1 Onderzoek

Na ontvangst van de formele klacht start Luron een zorgvuldig intern onderzoek. Hierbij kan Luron:

- aanvullende informatie opvragen bij de klager,
- betrokken medewerkers raadplegen,
- relevante documenten inzien.

6.2 Hoor en wederhoor

De klager krijgt de mogelijkheid om de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten. Luron past hoor en wederhoor toe om tot een volledig beeld te komen.

6.3 Reactietermijn

Luron streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst af te handelen. Indien deze termijn niet haalbaar blijkt, ontvangt de klager een schriftelijke toelichting met een nieuwe streefdatum.

6.4 Uitkomst en schriftelijke terugkoppeling

De klager ontvangt een gemotiveerde schriftelijke reactie, waarin wordt opgenomen:

- de bevindingen van het onderzoek;



- de conclusie;
- eventuele corrigerende maatregelen of oplossingsrichtingen;
- de vervolgstappen (indien van toepassing).

7. Externe onafhankelijke geschilafhandeling

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling door Luron, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde. Dit betreft de heer A. Rijks en is te bereiken middels email: klachten@luron.nl. Klachten via deze onafhankelijke derde worden binnen 5 werkdagen in behandeling genomen.

De uitspraak van deze externe partij is bindend, tenzij anders overeengekomen. De kosten voor deze externe behandeling zijn voor rekening van de klager, tenzij anders bepaald.

8. Registratie en kwaliteitsverbetering

Luron registreert alle formele klachten en bewaart deze twee jaar. De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor:

- zorgvuldige dossiervorming;
- analyse van patronen;
- verbetermaatregelen binnen de kwaliteitscyclus van Luron.

Alle informatie wordt vertrouwelijk en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verwerkt.

9. Privacy

Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verstrekt, worden verwerkt volgens de geldende privacywetgeving. Documenten worden uitsluitend gedeeld met personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

10. Inwerkingtreding en publicatie

Deze klachtenregeling treedt in werking per 4 september 2025 en wordt beschikbaar gesteld aan opdrachtgevers en deelnemers via www.luron.nl