

KLACHTENREGELING OPVOEDEN IS TEAMSPORT OPLEIDINGEN, TRAININGEN EN WORKSHOPS



Elke klacht geeft informatie om te verbeteren. Heb je een klacht: maak het bespreekbaar.

Alleen als klachten kenbaar gemaakt worden, kunnen we er iets aan doen. Opvoeden is Teamsport bestaat uit enkel Debby Kessels. De klacht zal daarom ook door mij, Debby opgepakt en afgehandeld worden.

Komen wij er samen niet uit, dan verwijzen wij jou door naar Quasir(expertisecentrum voor klachten). Hier kan je jouw klacht bespreken met de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris. Een klacht zal dan volgens onderstaande klachtregeling worden behandeld.

ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een deelnemer jegens Coöperatie Opvoeden is Teamsport over de totstandkoming en de uitvoering van de offerte, de voorwaarden voor deelname, de kwaliteit van de opleiding of de hoogte van de factuur.
- Klager: de deelnemer of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: de medewerker van Quasir die is belast met de afhandeling van de klacht
- Klachttermijn: de termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend. Dit is 1 jaar na de betreffende situatie die aanleiding geeft tot een klacht. Maar het liefst natuurlijk zo snel mogelijk zodat we het samen kunnen afhandelen.

ARTIKEL 2 TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Coöperatie Opvoeden is Teamsporten de deelnemer.
2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

ARTIKEL 3 DOELSTELLINGEN

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van deelnemers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van deelnemers vast te stellen;

3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. verbetering van de kwaliteit van de opleidingen, trainingen en workshops met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

ARTIKEL 4 INFORMATIE BIJ AANVANG VAN DE TRAINING OF WORKSHOP

1. Deze klachtenregeling is openbaar. Coöperatie Opvoeden is Teamsport wijst haar opdrachtgevers er voor het aangaan van de overeenkomst op dat deze klachtenregeling van toepassing is op de opleidingen, trainingen en workshops.
2. De klachtenregeling wordt vermeld op de opdrachtbevestiging of offerte. De klachtenregeling wordt in eventuele studiegids(en) evenals op de website benoemd. Ook staat vermeld bij welke onafhankelijke partij een klacht, die na interne behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd.

ARTIKEL 5 KLACHTENPROCEDURE

1. Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
2. Indien Coöperatie Opvoeden is Teamsport wordt benaderd met een klacht, zullen we altijd eerst proberen samen tot een passende oplossing te komen. Lukt dat niet dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
6. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is voor Opvoeden is Teamsport bindend en de eventuele consequenties worden door Opvoeden is Teamsport snel afgehandeld.

8. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

ARTIKEL 6 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTENBEHANDELING

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

ARTIKEL 7 VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

ARTIKEL 8 KLACHTENREGISTRATIE

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en de afhandeling daarvan. De registratie wordt voor een termijn van twee jaar bewaard.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen bij Coöperatie Opvoeden is Teamsport besproken en ter besluitvorming voorgelegd.