

Klachtenregeling de Veerkracht

Wanneer u, als opdrachtgever en/of cursist niet tevreden bent over de geleverde dienst, en komt u er na overleg niet uit, dan kunt u een officiële klacht indienen bij de organisatie.

De Veerkracht houdt zich aan de onderstaande klachtenprocedure.

Schroom niet om uw klacht bespreekbaar te maken, wij als organisatie willen ervan leren

Een klacht kan per e-mail worden toegezonden aan marjanne@de-veer-kracht.nl

Klachtenregeling, gehanteerd door de Veerkracht, inzake alle trainingen, coaching, advies- en onderzoekstrajecten, waarvoor een opdracht gegeven is in een ondertekende offerte.

Marjanne van Esveld, eigenaar de Veerkracht, nader te noemen als "de Veerkracht" in Leiden, Overwegende

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever en/of deelnemer gewenst is, dat deze zich met eventuele klacht(en) over de uitvoering van een cursus, training, advies- of onderzoekstraject kan wenden tot een klachtenfunctionaris, indien bespreking van zijn/haar onvrede met de trainer/ coach/ adviseur/eigenaar van de Veerkracht niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Onafhankelijk klachtenfunctionaris is mevrouw A.L.M. Filippini, te bereiken via email almfilip@hotmail.com

Artikel 1 Begrippen

a. De opdrachtgever

Ieder die de Veerkracht in een getekende offerte opdracht geeft tot het geven van een training, coachings-, advies- of onderzoekstraject.

b. Deelnemer

Ieder die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een training of coachingstraject, die in opdracht van een opdrachtgever gegeven wordt en/of welke geregistreerd staat als geaccrediteerde opleiding op de website van de Veerkracht.

c. Klachtenfunctionaris

Degene die binnen de Veerkracht belast is met de opvang van klachten van cliënten.

d. Trainer/coach/adviseur

De persoon die in opdracht van de Veerkracht de training, coaching of advies- cq. onderzoekstraject uitvoert.

e. Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training, coaching, advies- of onderzoekstraject gericht aan de Klachtenfunctionaris met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

f. Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtenfunctionaris heeft ingediend.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer van de training/coaching én degene in wiens opdracht deze aan de training,

coaching of het advies/onderzoekstraject plaats vindt, kan tot drie maanden na afsluiting van de training, coaching of het advies/onderzoekstraject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training, coaching, het advies en/of onderzoekstraject indienen bij de klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de functionaris, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

Artikel 3 Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke specialist. Zij onderzoekt de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

Artikel 4 Taak van de Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel is bindend voor de Veerkracht.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend bij de Veerkracht krijgt de klager binnen 10 werkdagen een bericht dat zijn klacht door de Veerkracht is ontvangen.

2. In redelijkheid probeert de Veerkracht afdoende te reageren op de klacht. Deze onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat de Veerkracht dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager weten.

3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de uitvoerder van de betreffende de training, coaching, advies- of onderzoekstraject verzocht worden een schriftelijke reactie op deze klacht geven. Binnen 4 weken zal de Veerkracht tot afhandeling van de klacht overgaan. Indien er voor het uitvoeren van de klachtafhandeling meer tijd nodig is, dan krijgt de klager hiervan bericht.

4. Indien de klager vindt dat er niet afdoende gereageerd wordt, dan wordt de klacht binnen 4 weken voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.

5. De klachtenfunctionaris zendt een afschrift daarvan naar de klager.

6. Verlenging van de in lid 4 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken. Indien de verlenging noodzakelijk is, maakt de klachtenfunctionaris deze verlenging aan de klager bekend.

7. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend voor de Veerkracht en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Leiden, 8 februari 2018

Marjanne van Esveld
Eigenaar de Veerkracht
Leiden