



Klachtenregeling Trainingen en Workshops

Elke klacht is een kans om het beter te doen. Ben je het niet eens met een beslissing of heb je een klacht: maak het bespreekbaar.

Alleen als klachten kenbaar gemaakt worden, kunnen we er iets aan doen.

Neem bij een klacht zo snel mogelijk contact op met de trainer of workshopleider.

Als jullie de klacht niet samen kunnen oplossen, dan treedt onderstaande klachtenprocedure in werking.

Artikel 1 BEGRIPSBEPALING

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Klacht*: iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een deelnemer jegens Preventief op Maat over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst, de voorwaarden voor deelname, de kwaliteit van de training of de faciliteiten van de training of workshop.
- *Indienen Klacht*: een klacht wordt binnen maximaal 3 maanden na afloop van een training of workshop, liefst schriftelijk, kenbaar gemaakt. De klager vermeldt duidelijk eigen naam, adres, functie, datum van de betreffende training of workshop alsmede de aard van de klacht;
- *Klager*: de deelnemer of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *Klachtenfunctionaris*: een door het Bestuur van Preventief op Maat aangewezen bestuurslid dat is belast met de afhandeling van de klacht. De functionaris is te bereiken via het emailadres van Preventief op Maat: info@preventiefopmaat.nl of via een eigen emailadres.
- *Klachtendossier*: dossier over de klacht. De secretaris van het Bestuur van Preventief op Maat is verantwoordelijk voor het klachtendossier en het bijhouden daarvan.
- *Klachttermijn*: de termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend. Dit is maximaal drie maanden na afloop van de training of workshop.
- *Oordeel over de gegrondheid*: een schriftelijke verklaring van de klachtfunctionaris over de gegrondheid van de klacht.
- *Actie*: de actie die volgt uit oordeel en conclusie van de klachtfunctionaris en reactie van de klager

Artikel 2 TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere training of workshop waarvoor Preventief op Maat verantwoordelijk is voor de organisatie, inhoud en uitvoering.
2. Preventief op Maat geeft ook trainingen en workshops in samenwerking met partnerorganisaties. Opdrachtgevers en deelnemers worden vooraf geïnformeerd over welke organisatie de verantwoordelijkheid voor een training of workshop draagt. Indien een van de partners van Preventief op Maat verantwoordelijk is voor de organisatie, inhoud en uitvoering van een training of workshop, dan wordt de klacht in overleg met de indiener van de klacht en de betreffende partner doorgezet naar de klachtenprocedure van de partnerorganisatie en de daarvoor verantwoordelijke functionaris. Hiervan wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld. Partijen houden elkaar op de hoogte van de voortgang en conclusies.
3. De klachtenfunctionaris van Preventief op Maat 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 trainingen en workshops met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 INFORMATIE BIJ AANVANG VAN DE TRAINING OF WORKSHOP

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. Preventief op Maat wijst haar deelnemers er voor het aangaan van de overeenkomst op dat Preventief op Maat een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de trainingen en workshops waarvoor Preventief op Maat verantwoordelijk is voor organisatie, inhoud en uitvoering.
2. De klachtenregeling wordt, evenals de algemene voorwaarden, aan de opdrachtbevestiging toegevoegd. De klachtenregeling wordt op de website opgenomen.

Artikel 5 KLACHTENPROCEDURE

1. Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
2. Indien Preventief op Maat wordt benaderd met een klacht, zal de betreffende trainer dan wel degene die de afspraken heeft gemaakt, eerst proberen om samen met de klager tot een passende oplossing te komen. Lukt dat niet, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.

3. De onafhankelijke vertegenwoordiger van het Bestuur van Preventief op Maat (verder te noemen: 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. 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.
5. 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.
6. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend en de eventuele consequenties worden door Preventief op Maat snel afgehandeld.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris en, indien van toepassing degene over wie is geklaagd, het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
8. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris van Preventief op Maat wijst het bestuur een ander bestuurslid aan als klachtenfunctionaris voor de betreffende klacht.

Artikel 6 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 van eventueel contact met de klager en mogelijke oplossingen.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De secretaris van het Bestuur van Preventief op Maat houdt het klachtdossier bij.

Artikel 7 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 8 KLACHTENREGISTRATIE

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en de afhandeling daarvan. De secretaris van het Bestuur van Preventief op Maat draagt zorg voor het archiveren. De registratie wordt voor een termijn van een jaar bewaard.
2. De klachtenfunctionaris brengt verslag uit over de afhandeling van de klachten in het Bestuur en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, evenals ter verbetering van procedures.

