Klachtenprocedure ACT4LIFE

ACT4life wil zijn trainingen, intervisies, supervisies en methodieken van kwaliteit waarborgen, daarom beschikt ACT4life over een klachtenprocedure.

In dit document wordt omwille van de leesbaarheid in de mannelijke vorm naar personen verwezen. Overal waar 'hij' staat, is ook 'zij' bedoeld.

Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Organisatie
ACT4life, Willemsplein 2, 6811 KA Arnhem.

Contactpersoon
Mevr. M. Samsen
Willemsplein 2
6811 KA Arnhem
E-mail: info@act4life.nl
Website: www.act4life.nl

b. Klacht
Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van ACT4life.

c. Klager
Een (toekomstige) deelnemer van een door het lesinstituut aangeboden training, supervisie of leertherapietraject die een klacht uit.

d. Klachtenprocedure
De door ACT4life gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

e. Klachtenregeling
Dit document: de schriftelijke weergave van de door ACT4life gehanteerde klachtenprocedure.

f. Klachtenfunctionaris
Een onafhankelijk persoon die op verzoek van de klager de klacht afhandelt na een eerste informele klachtenbehandeling door de organisatie. Als klachtenfunctionaris is aangewezen mevr. mr. M. de Mare.

Contactgegevens
De Mare Mediation & Advocatuur
Mevr. mr. M. de Mare
Postbus 76, 4020 BB te Maurik
info@demaremediation.nl
www.demaremediation.nl

Doelstellingen klachtenregeling

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.
- Herhaling van de klacht te voorkomen.

Klachtenprocedure

In deze procedure wordt omschreven hoe binnen ACT4life wordt omgegaan met de behandeling van klachten, zoals het melden, registreren en afhandelen van klachten.

Melding vraag of klacht bij ACT4life

Uiteraard probeert ACT4life zo goed mogelijk aan uw wensen en verwachtingen te voldoen met betrekking tot de samenwerking en de dienstverlening. Het kan voorkomen dat u ontevreden bent over de manier waarop de dienstverlening wordt vormgegeven. Waar mensen met elkaar samenwerken kunnen namelijk ook misverstanden ontstaan.

Indien u een vraag of klacht heeft, verneem ik dit graag van u. Daarom verzoek ik u vriendelijk eerst uw vragen en opmerkingen met mij te bespreken alvorens u een klacht indient bij de klachtenfunctionaris. Een direct gesprek blijkt vaak de snelste en meest effectieve manier om tot een oplossing te komen.

U kunt schriftelijk, per e-mail of telefonisch contact met mij opnemen via onderstaande gegevens:

Monique Samsen
Willemsplein 2
6811 KA Arnhem
info@act4life.nl
https://www.act4life.nl

Ingeval u zich niet kunt vinden in de geboden oplossingen of voorgestelde maatregelen van de organisatie, bestaat er voor u de mogelijkheid om uw klacht via onderhavige klachtenprocedure in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een door de organisatie aangewezen onafhankelijk en onpartijdig persoon. De organisatie heeft mevrouw mr. M. de Mare, advocaat en mediator te Maurik, aangesteld als betrokken klachtenfunctionaris.

Bezwaar tegen de klachtenfunctionaris

Indien de klager van mening is dat de betrokken klachtenfunctionaris aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan worden gezocht naar een andere klachtenfunctionaris.

Kosten klachtbehandeling

Voor de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager. De kosten voor het inschakelen van juridische raadspersonen of deskundigen, alsmede overige kosten, komen voor rekening van de klager zelf.

Melding klacht

De klager meldt zijn klacht schriftelijk aan de klachtenfunctionaris. De klacht kan worden gemeld bij de klachtenfunctionaris indien de klager meent dat de klacht onvoldoende door de organisatie zelf is afgehandeld. De klacht moet uiterlijk binnen twee maanden nadat de klachtafhandeling door de organisatie is afgerond, bij de klachtenfunctionaris worden gemeld.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend en moeten tenminste de volgende gegevens bevatten:

- Naam en adres van de klager;
- De dagtekening (datum indiening);
- Een omschrijving van de klacht.

Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend. Klachten kunnen worden ingediend op het postadres van de klachtenfunctionaris, maar kunnen ook per e-mail worden verzonden naar het e-mail adres: info@demaremediation.nl.

Ontvangstbevestiging

De klachtenfunctionaris zendt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.

In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- Of de klacht in behandeling wordt genomen;
- de verwachte afhandelingstermijn.

Ontvankelijkheid klacht

De klachtenfunctionaris bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt beoordeeld, zal de klacht niet in behandeling worden genomen.

De klager wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld of de klacht in behandeling wordt genomen. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager hiervan een bericht waarin de reden van niet ontvankelijkheid wordt toegelicht.

Redenen om de klacht niet ontvankelijk te verklaren zijn:

- de klacht is anoniem;
- er zijn onvoldoende gegevens bekend over de klager of de klacht;
- de klacht gaat niet over de organisatie;
- een gelijke klacht van de klager nog ter bemiddeling bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;
- de klacht is al eerder behandeld en er hebben zich geen nieuwe feiten voorgedaan;
- de melding van de klacht is gedaan buiten de gestelde termijn van twee maanden.

Soorten klachten

Klachten kunnen worden onderscheiden in de volgende categorieën:

Soort	**Voorbeeld**
Laagdrempelig	Verwarming lokaal, ontbrekende documenten, logistieke klachten
Over trainer/ docent / andere cursisten	Gedrag, competenties
Over lesinhoud / inhoud trainingen	Voldoet niet aan verwachtingen, wordt te beperkt gevonden
Geschil	Oneens met de klachtafhandeling / oplossing(en) van de organisatie

Behandeling klacht

De klachtenfunctionaris neemt de klacht – indien deze ontvankelijk is - in behandeling en doet vervolgens binnen 6 weken uitspraak. Zodra duidelijk wordt dat het niet mogelijk is om binnen de gestelde termijn uitspraak te doen en meer tijd benodigd is voor de klachtafhandeling, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd onder vermelding van de reden van de vertraging en de nieuwe termijn waarbinnen de uitspraak zal worden gedaan.

Bij de behandeling van de klacht zal hoor en wederhoor worden toegepast. De klachtenfunctionaris zal zowel met de klager alsmede met de organisatie contact opnemen. De klachtenfunctionaris zal hierbij beproeven of een minnelijke oplossing tot de mogelijkheden behoort om zo tot een afhandeling te komen die tot ieders tevredenheid is.

Tussentijdse beëindiging geschillenbeslechting

Indien de organisatie binnen de termijn van klachtenbehandeling maatregelen neemt om aan de klager tegemoet te komen en de klager hierdoor zijn/haar klacht intrekt, zal er geen uitspraak meer op de klacht volgen door de klachtenfunctionaris.
Eventueel gemaakte afspraken of te nemen maatregelen zal de organisatie aan de klager en de klachtenfunctionaris bevestigen en worden vervolgens uitgevoerd binnen een hiervoor afgesproken termijn.

De klager kan ook om andere redenen tijdens de klachtenprocedure de klacht intrekken. De klachtenfunctionaris zal dan de werkzaamheden aangaande de klachtenbehandeling staken, de

intrekking van de klacht aan de klager en aan de organisatie bevestigen en er zal geen uitspraak op de klacht volgen.

Uitspraak klachtenfunctionaris

Indien klager en de organisatie – onder begeleiding van de klachtenfunctionaris - niet tot een minnelijke oplossing kunnen komen, zal de klachtenfunctionaris een uitspraak doen over de klacht.

De klachtenfunctionaris kan in zijn uitspraak tot het volgende oordeel komen:

- de klacht is niet ontvankelijk;
- de klachtenfunctionaris is onbevoegd van de klacht kennis te nemen;
- de klacht is ongegrond;
- de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
  In dit geval zal de klachtenfunctionaris een advies aan de organisatie geven. Dit advies houdt in welke maatregelen genomen kunnen worden naar de klager toe of naar cliënten van de organisatie in het algemeen.

De uitspraak van de klachtenfunctionaris is bindend voor alle partijen, dit is ook het geval indien de klachtenfunctionaris de uitspraak als advies aan de organisatie terugkoppelt.

Indien de klacht gegrond wordt beoordeeld, worden eventuele vervolgstappen zo spoedig mogelijk door de organisatie opgepakt, de organisatie dient hierover de klager te informeren. In sommige gevallen behoeft de uitvoering van de voorgeschreven aanpassing(en) meer tijd dan verwacht, in dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

Vertrouwelijkheid

Ontvangen klachten, de registratie en archivering daarvan worden door alle partijen zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de betrokken partijen enkel onderling informatie uitwisselen over de klacht totdat de klacht tussen klager en de organisatie is afgehandeld, of de klachtenfunctionaris een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht.

Indien het noodzakelijk is om bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de klager worden gevraagd. Om de vertrouwelijkheid van de klachtenprocedure te waarborgen, is iedereen die bij de klachtafhandeling is betrokken tot geheimhouding verplicht. Het is voor partijen daarom niet toegestaan om inhoudelijke informatie inzake de klacht naar buiten te brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

Registratie en archivering van klachten

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen de organisatie. De organisatie registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar, gerekend vanaf de datum van afhandeling. De registratie omvat alle gegevens inzake de klacht en de afdoening daarvan.

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de registratie van alle klachten die aan hem worden voorgelegd alsmede de afdoening daarvan, ook hiervoor geldt een bewaartermijn van twee jaar.