

## Klachtenregeling Bureau Didactiek voor Trainingen

De mensen van Bureau Didactiek voor Trainingen doen hun werk graag met aandacht en zorgvuldigheid. Desondanks kan het voorkomen dat u als klant ontevreden bent over de producten of de dienstverlening van Bureau Didactiek voor Trainingen. Bureau Didactiek voor Trainingen hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

### Artikel 1. Definities

1. Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht:
  - een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit
  - over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door (een medewerker van) Bureau Didactiek voor Trainingen dan wel een door Bureau Didactiek voor Trainingen ingeschakelde derde.

### Artikel 2. Voorwaarden

2.1 Iedere belanghebbende binnen een door Bureau Didactiek voor Trainingen uit te voeren trainings-, advies- of coachingsactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.

2.2 Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder toestemming van de melder wordt geen informatie over de klacht verstrekt aan derden, met uitzondering van de behandelaars als genoemd in artikel 4.1.

2.3 Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij Bureau Didactiek voor Trainingen t.a.v. de directie. Na ontvangst van een schriftelijk ontvangen klacht wordt binnen drie werkdagen telefonisch contact opgenomen met de melder, met inachtneming van artikel 4.

2.4 Een mondelinge klacht kan telefonisch worden ingediend bij Bureau Didactiek voor Trainingen. De melder krijgt binnen 2 werkdagen een klachtenformulier toegezonden. Na retourontvangst wordt binnen drie werkdagen telefonisch contact opgenomen met de melder en wordt de klacht behandeld conform artikel 4.

2.5 Een klacht bevat tenminste:

- a. naam en adres van de melder;
- b. de datum van melding;
- c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover wordt geklaagd, alsmede de gronden waarop melder bezwaar maakt;
- d. het verslag n.a.v. het telefonisch contact met de melder
- e. de handtekening van de melder.

2.7 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in 2.6 genoemde eisen stelt de kwaliteitscoördinator de melder hiervan op de hoogte en nodigt melder uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

2.8 Indien melder het verzuim als bedoeld in 2.7 niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging(en), uitlating(en) en/of handeling(en) waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

### **Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht**

3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar is gemaakt of beroep is ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Bureau Didactiek voor Trainingen.

3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

### **Artikel 4. Klachtbehandeling**

4.1 De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van Bureau Didactiek voor Trainingen. De directie handelt de klacht niet af indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht zal in dat geval voorgelegd worden aan een mediator (Dhr. C. U. Ober van Pronaos Academy) of een jurist die Bureau Didactiek voor Trainingen inschakelt.

4.2 Na ontvangst van de klacht zendt de directie binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de directie een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt en daarnaast aan de kwaliteitscoördinator .

4.3 De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hooring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.

4.4 De directie van Bureau Didactiek voor Traiingen :

- a. handelt de klacht af binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht;
- b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

4.5 Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

4.6 De klacht wordt schriftelijk afgerond. In het schrijven aan de betrokkenen staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

### **Artikel 5. Administratie**

5.1 Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd. Deze dossiers worden voor een periode van 5 jaar bewaard.

5.2 De kwaliteitcoördinator doet eens per jaar verslag tijdens het directieoverleg van:

- a. het aantal klachten;
- b. de aard van de klachten;
- c. de beoordeling van de ingediende klachten;
- d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

### **Artikel 6. Kosten**

6.1 Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden.

