

Klachtenregeling

Opleidingen Bliss Kunst Training Coaching

Elke klacht vraagt op een oplossing. Om er samen uit te komen op de manier die voor beide partijen past. Als je een klacht hebt zou ik het heel fijn vinden als je dit samen met mij, Bianca Ambrosius bespreekbaar maakt. Alleen dan kunnen we ook samen tot een oplossing komen. Ik zal er mij ten alle tijden 100% voor inzetten om op een prettige manier hier samen uit te komen en zal dan ook in eerste instantie zelf je klacht oppakken en waar mogelijk afhandelen. Gelukkig zijn er nog nooit eerder klachten gemeld, maar mocht het voorkomen dan is daar deze regeling voor bedoeld.

Als het probleem niet samen opgelost kan worden, dan kun je een klacht bespreken met de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Een klacht zal dan volgens onderstaande klachtenregeling behandeld worden.

BEGRIPSBEPALINGEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een deelnemer jegens Bliss Kunst Training Coaching over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst, de voorwaarden voor deelname, de kwaliteit van de opleiding, de hoogte van de factuur of andere dien overeenkomende zaken.
- Klager: de deelnemer of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- Klachtenfunctionaris: de medewerker die is belast met de afhandeling van de klacht; De externe klachtenfunctionaris is Anita Poels. Zij is te bereiken via 06-23078138.
- Klachttermijn: de termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend. Dit is tot 1 jaar na de betreffende situatie die aanleiding geeft tot een klacht.

TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Bliss Kunst Training Coaching en de deelnemer.
2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

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 met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

INFORMATIE BIJ AANVANG VAN DE OPLEIDING

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. Bliss Kunst Training Coaching wijst haar deelnemers er voor het aangaan van de overeenkomst op dat Bliss Kunst Training Coaching een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de opleidingen die aangeboden worden bij Bliss.
2. De klachtenregeling wordt op de website opgenomen. Ook staat hierin vermeld bij welke onafhankelijke partij een klacht, die na interne behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd.

KLACHTENPROCEDURE

1. Een klacht wordt ten allen tijden vertrouwelijk behandeld.
2. Indien Bliss Kunst Training Coaching wordt benaderd met een klacht, zal Bianca Ambrosius samen met degene die de klacht indient 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 degene die de klacht indient 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, ook als dit het handelen van de klachtenfunctionaris zelf betreft.
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 Bliss Kunst Training Coaching bindend en de eventuele consequenties worden door Bliss Kunst Training Coaching 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.
9. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de geschillencommissie van de NRTO.

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.

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.

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 Bliss Kunst Training Coaching besproken en ter besluitvorming voorgelegd.