



Klachten procedure Team Impact 2018

Team Impact werkt voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit. Wij hechten veel waarde aan goede en tevreden relaties. Daarom nemen wij een klacht serieus en zoeken samen met u een passende oplossing.

Indien een deelnemer/ klant klachten heeft over een activiteit, training en/of meent dat Team Impact de verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst niet nakomt, dan bestaat de mogelijkheid tot het indienen van een melding. Indien de melding niet naar tevredenheid wordt afgehandeld kan de deelnemer/ klant een klacht indienen.

Voor meldingen en klachten kunt u het klachtenformulier uit de bijlage 1 gebruiken.

In de bijlage 2 staat de klachtenprocedure uitgebreid beschreven.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop de trainer van Team Impact een activiteit/ training heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Met vriendelijke groet,

Marleen en Diana

Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.



Formulier voor meldingen en klachten

Voor een melding of klacht over onze dienstverlening kunt u gebruik maken van dit formulier.
Graag verzenden aan:

Directie Team Impact
Marleen van den Bogaart/ Diana Heijneman
Beemdgrassingel 1
3452 CW Vleuten

Naam cliënt / deelnemer :

Adres, postcode, woonplaats :

Telefoonnummer :

E-mail adres :

Activiteit/ training :

Datum activiteit/training :

Betreft: : 0 melding
0 klacht

Omschrijving klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Op de hoogte van de procedure : 0 ja

Plaats en datum :

Handtekening :

Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.



Procedure meldingen en klachten Team Impact gevestigd te Beemdgrassingel 1, 3452 CW Vleuten.

1. Begripsbepaling

- 1.1. *Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die zich verantwoordelijk heeft gesteld voor de betaling van de trainingskosten.*
- 1.2. *Training: de in opdracht van Opdrachtgever uitgevoerde training voor Instellingen.*
- 1.3. *Opdrachtbevestiging: de opdracht tot het uitvoeren van een training.*
- 1.4. *Directie: de directie van Team Impact, belast met het bestuur van Team Impact.*
- 1.5. *Melding: een uiting van ongenoegen aan Team Impact over de wijze waarop Team Impact zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een training- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.*
- 1.6. *Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop een trainer van Team Impact zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een training- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.5) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.*

2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten van de trainers van Team Impact.

3. Melding

Het indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1. *Een opdrachtgever doet binnen twee weken, nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een ‘melding’ van ongenoegen bij de directie van Team Impact.*
- 3.2. *De melding wordt direct doorgestuurd naar de verantwoordelijke trainer van Team Impact. De trainer heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.*
- 3.3. *De trainer stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.*
- 3.4. *Indien mogelijk zal de trainer de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal hij/zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.*
- 3.5. *Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.*
- 3.6. *Indien de melding niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, meldt de opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de ‘melding’. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.*
- 3.7. *Team Impact zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken met de verantwoordelijke trainer, waarna de bevindingen door de trainer zullen worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.*
- 3.8. *Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend door bijgevoegd klachtenformulier volledig in te vullen en te ondertekenen en bevat ten minste:*
 - De naam, het adres van de indiener; - e-mail van de indiener - De dagtekening; - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht; - De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

Directie Team Impact
Marleen van den Bogaart/ Diana Heijneman
Beemdgrassingel 1
3452 CW Vleuten

Team Impact neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Team Impact adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.

- 3.9. *Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.*

Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.



4. Geen verplichting tot behandeling

4.1. De trainer van Team Impact is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

- 4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever en trainer van Team Impact;
- 4.1.2. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
- 4.1.3. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
- 4.1.4. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

5. Klachten

5.1. De directie van Team Impact draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.

5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

6. Afhandeling klachten

6.1. De directie van Team Impact bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan minimaal één van deze leden een directielid is.

6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Team Impact, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.3. De directie, dan wel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.

6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.

6.6. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.7. De directie van Team Impact, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

7. Citeertitel

7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als "Klachtenregeling Team Impact".

7.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de directie van Team Impact en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.

7.3. Ongeacht deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in de Algemene Voorwaarden Team Impact te lezen op de website.

8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

8.1. Deze Klachtenregeling Team Impact is door Team Impact vastgesteld op 16 januari 2018. 8.2. Deze regeling treedt per direct in werking.

8.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

8.4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan het Nederlands Mediation Instituut (NMI), de kosten zijn dan voor de indiener. Bij een dan alsnog blijvend geschil wordt dit voorgelegd aan de bevoegde rechter.

8.5. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement waarin de vestigingsplaats van Team Impact is gelegen.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.