



STICHTING PELITA

KLACHTENREGELING

Pelita trainingen

Diemen, juni 2022

Inleiding

Trainers van Pelita zetten zich te allen tijde in voor het leveren van goed werk. Toch kan het gebeuren dat u als klant desondanks een klacht hebt met betrekking tot de kwaliteit van de door ons gegeven training. Maar ook kunt u bijvoorbeeld een klacht hebben over de organisatie van de training of de bejegening door een trainer. Neem bij een klacht zo snel mogelijk contact op met de trainer of medewerker op wie uw klacht zich richt of als u dat prettiger vindt, de directeur van Pelita. Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren is de zaak hopelijk al snel rechtgezet. Lukt dat niet, 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 Pelita 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 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.
- *Klachtbehandelaar*: degene die belast is met de behandeling van de klacht, zijnde de klachtenfunctionaris, de directie of Raad van Bestuur.
- *Klachtenfunctionaris*: een door Pelita te benoemen externe en onafhankelijke persoon die is belast met de afhandeling van de klacht.
- *Klachtendossier*: dossier over de klacht.
- *Oordeel over de klacht*: een schriftelijke verklaring van de klachtenfunctionaris over de klacht.

Artikel 2 TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere training of workshop waarvoor Pelita verantwoordelijk is voor de organisatie, inhoud en uitvoering.
2. De klachtenfunctionaris en/of de directeur van Pelita 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. Pelita wijst deelnemers van haar trainingen voor aanvang van de training of workshop op de geldende klachtenregeling.
2. De klachtenregeling is voor deelnemers beschikbaar via de website van Pelita.

Artikel 5 KLACHTENPROCEDURE

1. Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld en kan worden ingediend via het mailadres: info@pelita.nl.
2. Indien Pelita 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 kan de klager kiezen om zijn klacht in te dienen bij de directie of de klachtenfunctionaris.
3. De klager kan ervoor kiezen om, na contact met de desbetreffende trainer, zijn klacht bij de directie in te dienen. De directie probeert samen met de klager tot een bevredigende oplossing te komen. Wanneer dit niet lukt, kan klager zijn klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.
4. De klachtbehandelaar 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.
5. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht doet de klachtbehandelaar, 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 klager en degene over wie is geklaagd worden schriftelijk op de hoogte gesteld van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend en de eventuele consequenties worden door Pelita snel afgehandeld.
8. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris van Pelita dan wijst de directeur een andere klachtenfunctionaris aan voor de betreffende klacht.

Artikel 6 VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtbehandelaar op de hoogte van eventueel contact met de klager en mogelijke oplossingen.
3. De klachtbehandelaar houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtbehandelaar houdt het klachtdossier bij.

Artikel 7 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTENBEHANDELING

1. De klachtbehandelaar 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 klachtbehandelaar registreert de klacht en de afhandeling daarvan. De registratie wordt voor een termijn van een jaar bewaard.
2. De klachtenfunctionaris brengt verslag uit over de afhandeling van de klachten aan de directeur en Raad van Bestuur van Pelita en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, evenals ter verbetering van procedures.