



bewegingveroorzakers

KLACHTENPROCEDURE

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

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

Klager: De klant (of diens vertegenwoordiger) die een klacht uit.

Klachtenprocedure: De door Bewegingveroorzakers gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

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

Klachtenfunctionaris: De persoon, niet zijnde de trainer tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht intern is overgedragen. Bij Bewegingveroorzakers is dit Jojanneke Kronenburg, te bereiken via jojanneke@bewegingveroorzakers.nl en/of info@bewegingveroorzakers.nl

Klachtenregistratieformulier: Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. DOELSTELLINGEN VAN ONZE KLACHTENREGELING

2.1 Het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.

2.2 Het vastleggen van een procedure om de aanleiding tot klachten van klanten vast te stellen.

2.3 Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van optimale klachtenbehandeling.

2.4 Medewerkers trainen in klantgericht reageren op klachten.

2.5 Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. INFORMEREN VAN DE KLANT

3.1 De trainer wijst de klant erop dat Bewegingveroorzakers een klachtenregeling hanteert.

3.2 De trainer deelt de klant mee op welke wijze kennis kan worden genomen van de inhoud van deze klachtenregeling.



*'De bestemming
wordt nooit bereikt,
wanneer je ophoudt
te bewegen.'*



bewegingveroorzakers

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

- 4.1 Als een klant op enigerlei wijze Bewegingveroorzakers benadert met een klacht, dan worden de betrokken trainer en de klachtenfunctionaris daarover geïnformeerd.
- 4.2 De betrokken trainer respectievelijk de klachtenfunctionaris dragen zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van de klacht op basis van deze klachtenregeling.
- 4.3 De betrokken trainer probeert binnen 4 weken samen met de klant tot een oplossing te komen nadat de trainer ook de klachtenfunctionaris heeft geraadpleegd.
- 4.4 De beslissing over de klacht wordt binnen 3 maanden aan de klant medegedeeld door de klachtenfunctionaris.
- 4.5 Als de klacht niet tot tevredenheid van de klant kan worden afgehandeld, wordt de klant door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de kwestie voor te leggen aan de De Geschillencommissie Algemeen. Deze mogelijkheid bestaat gedurende twaalf maanden nadat de klacht door Bewegingveroorzakers schriftelijk is afgehandeld.
- 4.6 Het oordeel van De Geschillencommissie Algemeen is bindend en eventuele consequenties worden binnen 30 dagen na uitspraak afgehandeld.

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

- 5.1 Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
- 5.2 De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
- 5.3 De klacht wordt geclassificeerd.
- naar wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de trainer
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
- 5.4 Een klacht kan in verschillende klassen worden ingedeeld.
- 5.5 Als de klacht is afgehandeld, tekenen de betrokken trainer en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier. Deze wordt tenminste 3 jaar bewaard.



*'De bestemming
wordt nooit bereikt,
wanneer je ophoudt
te bewegen.'*



bewegingveroorzakers

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

6.1 De betrokken trainer en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.

6.2 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenregistratieformulier en de ondertekening door de betrokken trainer en de klachtenfunctionaris, nadat de klacht is afgehandeld.

6.3 De betrokken trainer houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.

6.4 De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door Bewegingveroorzakers afgehandeld te zijn. Indien dit door nader onderzoek niet mogelijk is, zal de klager hiervan 5 dagen voor verstrijking van de termijn op de hoogte gesteld worden.

6.5 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de reactie aan de klager.

6.6 De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij en zal dit na afhandeling van de klacht 5 kalenderjaren bewaren.

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

7.1 De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door de klachtenfunctionaris.

7.2 De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van alle klachten jaarlijks verslag uit.

7.3 De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.

7.4 De klachtenfunctionaris doet ook aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. INTERN BESPREKEN

8.1 Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse intern Besproken.

8.2 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

8.3 Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.

9. PREVENTIEVE ACTIE

9.1 Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist

Bewegingveroorzakers over de te nemen preventieve maatregelen ter voorkoming van klachten en over maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.



*'De bestemming
wordt nooit bereikt,
wanneer je ophoudt
te bewegen.'*