

Klachtenregeling

Wij hebben klanttevredenheid hoog in het vaandel staan. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over onze training en daar een klacht over willen indienen, dan is er ons veel aan gelegen hier iets mee te doen. In onderstaande klachtenregeling kunt u zien hoe wij hier vorm aan hebben gegeven. Los van de wettelijke bepalingen is ons uitgangspunt dat we er samen met u uit willen komen en onszelf continu willen verbeteren.

Artikel 1: Begrippen

Hieronder treft u een overzicht van begrippen die opgenomen zijn in de klachtenregeling en hun omschrijving.

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding of coaching traject van Safety First Training of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Safety First Training inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching trajecten.

Directeur

Dhr. Martijn van Agtmaal.

Cursus, training, opleiding of coaching traject

De cursus, training, opleiding, coaching, het traject of enige andere bijeenkomst die door Safety First Training wordt aangeboden of georganiseerd.

Trainer/opleider/coach/adviseur

De persoon die in opdracht van Safety First Training (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of het traject uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, coaching of traject gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2: Ontvankelijkheid

2.1 De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training, opleiding, coaching of het traject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van deze deelname een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding of het coaching traject indienen bij de klachtencommissie.

2.2 De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

2.3 Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

2.4 De geregistreerde klachten worden voor een periode van drie jaar bewaard.

Artikel 3: Samenstelling van de klachtencommissie

3.1 De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van Safety First Training (onderdelen van) de cursus, training, opleiding of het coaching traject uitgevoerd heeft en een van de directeur/trainers/adviseurs van Safety First Training. Laatstgenoemde is niet diegene die de (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of het traject uitgevoerd heeft.

Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

Artikel 4: Taak van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directeur.

Artikel 5: Klachtprocedure

5.1 Nadat de klacht is ingediend, krijgt de klager binnen vijf werkdagen een bericht dat zijn klacht bij Safety First Training is ontvangen.

5.2 De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat zij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.

5.3 Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de persoon die in opdracht van Safety First Training (onderdelen van) de cursus, training, opleiding of het coaching traject uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.

5.4 De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.

5.5 Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur in elkaars aanwezigheid.

5.6 Indien het bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde. Wij zijn hiervoor aangesloten bij Stichting Register Docent Gevaarsbeheersing. In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

Artikel 6 Het oordeel van de klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

6.1 De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel is bindend voor beide partijen.

6.2 De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.

6.3 Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.

6.4 Is verlenging noodzakelijk, dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.

6.5 Het oordeel van de eerdergenoemde onafhankelijke derde (artikel 5.6) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 7 Reactie van de directeur

7.1 Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie maakt de directeur zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend.

7.2 De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur.

7.3 Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekendgemaakt aan de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur.

7.4 In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan de klager als aan de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen, worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan de klager als aan de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur verstuurd.