

Klant Klachtenprocedure

31 maart 2025
Movement2

Algemeen

Movement2 doet er alles aan om jou als klant/deelnemer een zo goed mogelijke training, coaching, sessie en/of programma aan te bieden.

Mocht het gebeuren dat je toch niet helemaal tevreden bent, dan gaan we daar graag met je in gesprek om samen tot een bevredigende oplossing te komen.

Vertrouwelijkheid

Via deze Klant Klachtenprocedure proberen we het geschade vertrouwen tussen betrokken partijen te herstellen.

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

Definities

Klager: Een (toekomstige) deelnemer van een door opleider aangeboden training, sessie of workshop.

Klacht: De afwijking die de klager heeft vastgesteld.

Soorten klachten

SOORT	VOORBEELD	ONTVANGENDE PARTIJ	VORM
Laagdrempelig	Logistiek, temperatuur, materiaal/documenten	Trainer, coach, ontwikkelaar van Movement2	Mondeling, telefonisch, e-mail, brief
Over trainer/coach/ontwikkelaar of andere deelnemers	Gedrag e/o competentie niveau	Directie Movement2	Schriftelijk (e-mail of brief)
Over programma/sessie inhoud	Voldoet niet aan wetgeving e/o wordt te beperkt gevonden	Directie Movement2	Schriftelijk (e-mail of brief), voorzien van bijlage met voorbeeld(en)
Geschil		Directie Movement2	Schriftelijk

Klachtenprocedure

1. Melding

De klager meldt zijn klacht persoonlijk aan een trainer/begeleider of de directie. Dat doet hij/zij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.

De klacht dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:

- Naam
- Adres
- Telefoonnummer
- Emailadres
- Gevolgde training, programma e/o sessie
- Datum en tijdstip van de gebeurtenis
- Beschrijving van de gebeurtenis
- De eventuele persoon/personen betrokken bij het ontstaan van de gebeurtenis
- Het doel van de klacht

2. Ontvangstbevestiging

Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen.

Bij klachten over personen of lesinhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht ook direct. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

3. Wel of niet in behandeling nemen

De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over het bureau gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

4. Uitspraak

De directeur van Movement2 is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

5. Afhandeling

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd.

In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

6. Bezwaar tegen de uitspraak

Na afwikkeling van deze klachtenprocedure is er te allen tijde een beroepsmogelijkheid bij De Geschillencommissie, die een bindende uitspraak kan doen.