

Klachtenprocedure Outing Holland

1. Het indienen van een klacht en het voortraject

- 1.1 Klachten zoals bedoeld in dit reglement kunnen uitsluitend betrekking hebben op:
- het handelen of nalaten van de trainer/ procesbegeleider/ teamcoach (hierna als trainer te noemen) bij de uitvoering van een opdracht
 - financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en de trainer gesloten overeenkomst.
- 1.2 Een klant wordt schriftelijk ingediend bij de directie van Outing Hollanden bevat tenminste:
- de naam, het adres, het e-mailadres en het telefoonnummer van de klager
 - de naam van de trainer waarop de klacht betrekking heeft
 - algemene gegevens over het traject/ programma (bijv. de bevestiging)
 - een omschrijving van de klacht
 - relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht)
 - informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht
 - datering en ondertekening van de klacht door de klager
- 1.3 Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij de directie ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging van de directie.
- 1.4 Indien één of meer van de in artikel 1.2 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de directie de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen na dagtekening van een desbetreffend verzoek van de directie alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode nog dan wordt de klacht door de directie niet ontvankelijk verklaard. De klager, de trainer en de overige betrokkene worden daarvan op de hoogte gesteld.

2. De behandeling van een klacht

- 2.1 Indien de directie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, stuurt zij een afschrift van de klacht naar de trainer tegen wie de klacht gericht is.
- 2.2 De betrokken trainer zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Deze termijn kan op verzoek van de trainer met 15 werkdagen worden verlengd. Na ommekomst van deze termijn zal de klacht door de directie inhoudelijk in behandeling worden genomen.

- 2.3 De directie besluit of zij zich op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan vormen over de klacht. Zo niet, dan kan de directie indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. In plaats hiervan of in aanvulling hierop kan de directie ook besluiten om partijen uit te nodigen om momdeling gehoord te worden.
- 2.4 De directie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
- 2.5 De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten en andere kosten die partijen maken worden door hen zelf gedragen.

3. Het niet in behandeling nemen van een klacht

- 3.1 Een klacht wordt door de directie niet of niet verder in behandeling genomen indien:
- de klacht anoniem wordt ingediend
 - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan zes maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
 - door de klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens artikel 1.2 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
 - de klager de klacht intrekt

4. Uitspraak van de directie

- 4.1 De directie kan een in behandeling genomen klacht niet ontvankelijk, ongegrond dan wel geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren.
- 4.2 De directie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, t.w. maximaal binnen drie maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de ingediende klacht.
- 4.3 Indien naar het oordeel van de directie de behandeling van de klacht niet binnen de in artikel 4.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de directie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de trainer op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
- 4.4 De directie grondt haar oordeel op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede – indien van toepassing – op grond van het besprokene tijdens de hoorzitting en al hetgeen vanuit eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.

- 4.5 Een klacht kan onder meer door de directie niet ontvankelijk verklaard worden indien:
- door de klager geen schriftelijke bevestiging met Outing Holland overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk gemaakt kan worden dat er sprake is van een trainingsrelatie tussen de cliënt en Outing Holland
 - de directie van mening is dat zij door de klager onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen
- 4.6 In het geval een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard kan de directie, indien zij van mening is dat er sprake is van een ernstige mate van verwijtbaarheid aan de zijde van de trainer, besluiten aan haar uitspraak een waarschuwing aan de betreffende trainer te verbinden.
- 4.7 De directie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen. De directie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de trainer die de klacht betreft.
- 4.8 Als de in artikel 4.7 bedoelde aanbevelingen gericht zijn aan de trainer informeert deze binnen twee maanden na ontvangst daarvan schriftelijk de klager, of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja welke.
- 5. Overige taken en verplichtingen van de directie omtrent klachten**
- 5.1 De directie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager en trainer die de klacht betreffen.
- 6. Waarschuwingen en maatregelen**
- 6.1 In het geval de directie in haar uitspraak de klacht – al dan niet gedeeltelijk – gegrond heeft verklaard kan de directie besluiten een maatregel jegens de betreffende trainer te nemen.
- 6.2 Een jegens een trainer te treffen maatregel kan inhouden het, al dan niet tijdelijk:
- beperken van de trainer gegeven rechten
 - wijzigen van de status van de trainer
 - beëindigen van de aansluiting van de trainer bij Outing Holland
- 6.3 Alvorens een besluit te nemen over een te treffen maatregel treedt de directie in overleg met de trainer. Dit overleg heeft bij voorkeur de vorm van een persoonlijk onderhoud met alle leden van de directie met de betreffende trainer. De trainer kan zich bij dit overleg desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- 6.4 Na het overleg met de trainer neemt de directie een besluit tot het al dan niet treffen van een maatregel. Tegen dit besluit van de directie is geen beroep mogelijk.

7. Overige zaken

- 7.1 Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van cliënten c.q. opdrachtgevers over de bij Outing Holland aangesloten trainers.
- 7.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover een zodanig verschil van mening ontstaat tussen de directie en een bij een behandeling van een klacht betrokken partij dat de voortgang van de behandeling van de klacht wordt belemmerd beslist de directie.