

GEWELDLOOS VERZET NOORD NEDERLAND – AANBOD VOOR PROFESSIONALS

Artikel 1 - Doel

Deze klachtenregeling heeft als doel om klachten van deelnemers van de training professionals of opdrachtgevers op een zorgvuldige en transparante manier binnen de maatschap 'Geweldloos Verzet Noord Nederland', hierna te noemen 'de Maatschap', af te handelen.

Artikel 2 - Definities

1. Klacht: iedere uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van de Maatschap.
2. Klager: de deelnemer van de training aan professionals of opdrachtgever die een klacht indient.
3. Beklaagde: de trainer op wie de klacht betrekking heeft.
4. Klachtencommissie: twee andere leden van de Maatschap die de klacht beoordelen.

Artikel 3 - Indienen van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij een van de leden van de Maatschap of via klacht@geweldloosverzetnoordnederland.nl
2. De klacht bevat een duidelijke omschrijving van de ontevredenheid, de naam van de klager, de datum van indiening en welke acties al ingezet zijn n.a.v. de ontevredenheid.
3. De klager heeft 12 maanden de tijd om de klacht in te dienen, gerekend vanaf het moment van het ontstaan van de klacht.
4. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

Artikel 4 - Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt behandeld door twee leden van de Maatschap die niet direct betrokken zijn bij de klacht.
2. De beklagde krijgt de gelegenheid om schriftelijk of mondeling op de klacht te reageren.
3. Indien nodig wordt een gesprek georganiseerd tussen de klager en de beklagde.
4. De klachtencommissie neemt binnen vier weken na bevestiging van de klacht een besluit en stelt de klager en beklagde schriftelijk op de hoogte van de bevindingen en eventuele maatregelen.

Artikel 5 - Maatregelen

1. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, kan de Maatschap corrigerende maatregelen nemen.
2. De beklagde wordt indien nodig aangespoord tot verbeteringen in zijn/haar werkwijze.
3. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, wordt een onafhankelijke derde ingeschakeld. Voor Geweldloos Verzet Noord Nederland is mevrouw Annemarieke van de Haar bereid onpartijdig bemiddelaar te zullen zijn.
4. Het oordeel van de onafhankelijke bemiddelaar is bindend voor Geweldloos Verzet Noord Nederland.

Artikel 6 - Vertrouwelijkheid en Registratie

1. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
2. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en één jaar bewaard ter evaluatie en verbetering van de dienstverlening.

Deze klachtenregeling treedt in werking per 01-04-2025 en is voor alle trainers en opdrachtgevers van de Maatschap inzichtelijk.