

Artikel 1 - Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten.

Artikel 2 - Procedure

2.1 Een klacht wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk of via e-mail ingediend bij Doeltreffend *binnen drie maanden* na beëindiging van het traject (opleiding, training, coaching) waaruit de klacht rijst.

2.2 De klager doet daarbij in elk geval opgave van:

- zijn naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- de naam van de docent/trainer/coach;
- de overeenkomst (indien beschikbaar);
- een korte omschrijving van het betreffende traject;
- de einddatum van het traject;
- een korte beschrijving van de klacht.

2.3 De datum van ontvangst van de klacht wordt door Doeltreffend vastgelegd.

2.4 Binnen een week na ontvangst van de klacht neemt de betreffende docent/trainer/coach van Doeltreffend telefonisch contact op met de klager om de klacht te bespreken en afspraken te maken over oplossen van de klacht.

2.5 De tussen docent/trainer/coach en klager gemaakte afspraken worden binnen 2 werkdagen schriftelijk of via e-mail bevestigd.

2.6 Uitvoering van de afgesproken oplossing wordt in onderling overleg gepland.

Artikel 3 - Beslotenheid en vertrouwelijkheid

De informatie die tijdens de behandeling van de klacht uitgewisseld wordt, wordt als vertrouwelijk behandeld.

Artikel 4 - Interne informatie en archivering

Na de behandeling van de klacht behoudt Doeltreffend de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingsbericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten over de klacht worden vernietigd.

Artikel 5 - Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Doeltreffend. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur van Doeltreffend.