

# Klachtenregeling Doorpak Maatschap

## **Instelling**

Doorpak Maatschap is gevestigd in de Spinnerij Oosterveld, Rigtersbleek-Zandvoort 10 te Enschede en betreft een instelling die trainingen en opleidingen verzorgt op gebied van teamontwikkeling en organisatieontwikkeling om het gezamenlijke functioneren binnen teams en/of organisaties te bevorderen.

## **Medewerker**

De persoon die, na toestemming, namens Doorpak Maatschap trainings- en/of opleidingsdiensten aanbiedt of namens Doorpak Maatschap optreedt in de meest ruime zin van het woord. Zoals een (co)trainer, een gastdocent of een trainingsacteur.

## **Klant**

Elke afnemer van een dienst van Doorpak Maatschap, zoals een opdrachtgever, cursist of deelnemer.

## **Onafhankelijke derde**

Indien nodig zal een onafhankelijke derde partij, drs. F. de Wit (Ferry de Wit, [www.bananaatree.nl](http://www.bananaatree.nl)) op een professionele manier bemiddelen. Dit oordeel is bindend en consequenties worden snel afgehandeld door Doorpak Maatschap.

## **Klacht**

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling. Ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant.

## **Indienen van de klacht**

Een klacht kan alleen worden ingediend door de desbetreffende klant.

## **Uitsluitingen**

Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

## **Geheimhouding**

Iedere medewerker, de onafhankelijke derde en de klant is tot geheimhouding verplicht voor wat betreft gegevens met een vertrouwelijk karakter.

## **De procedure in het kort**

Wat kunt u doen met uw klacht? De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. U legt uw klacht mondeling of schriftelijk neer bij de veroorzaker van de klacht. Deze is verplicht uw klacht te melden bij Doorpak Maatschap. Komt u er samen met de veroorzaker van de klacht niet uit, dan volgt stap 2.
2. Er vindt een bemiddelingsgesprek plaats tussen uzelf, de veroorzaker van de klacht en de eigenaren van Doorpak Maatschap: drs. G.W.S. (Selmar) Wesselink en drs. H.M. (Hans) Kets.
3. Komt u er met de veroorzaker van de klacht en de eigenaren van Doorpak Maatschap niet uit, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de onafhankelijke derde. In dit gesprek wordt er naar een oplossing gezocht. De kosten van deze onafhankelijke derde zijn voor rekening van de instelling.
4. Doorpak Maatschap zal haar uiterste best doen de volledige procedure binnen 8 weken af te ronden. Mocht langere tijd nodig zijn dan wordt de klant binnen vier weken in kennis gesteld en wordt een indicatie gegeven van wanneer verwacht wordt uitsluitel te kunnen geven.

## **De meest eenvoudige oplossing**

Direct bespreken. De eenvoudigste en vaak ook snelste oplossing is wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen.

## **Registratie klacht**

Als een klacht wordt ingediend krijgt de klager per omgaande schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht. Er wordt te allen tijde verslag gelegd over de inhoud, afwikkeling en afronding van de klacht. Dit verslag blijft gedurende 1 jaar bewaard.