



Klachtenregeling Move a Mountain

Ik vind het heel belangrijk dat je tevreden bent over je ervaring met Move a Mountain. Vind je dat wij iets beter kunnen doen? Of ben je niet tevreden of het met ons oneens? Laat het dan zo snel mogelijk weten. Je kunt mij altijd bellen of mailen. Dan bespreken we wat er niet goed gaat en komen we tot een goede oplossing.

Mochten we er niet samen uitkomen, dan kun je een klacht indienen.

Een klacht indienen heeft een meer formeel karakter. Daarom stelden wij dit reglement op, met procedure en reactietermijnen. Het spreekt voor zich dat we klachten altijd vertrouwelijk behandelen. Correspondentie over een klacht bewaart Move a Mountain twee jaar.

Stuur je klacht onder vermelding van 'Klacht' per e-mail naar klachtencommissie@moveamountain.nl

Artikel 1 Definities

Deelnemer: ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding van Move a Mountain of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of is aangemeld.

Klachtencommissie: de Klachtencommissie van Move a Mountain inzake coaching, begeleiding, workshops, trainingen of opleidingen.

Directie: de directie van Move a Mountain.

Workshop, training of opleiding: de coaching, workshop, training, opleiding of enige andere bijeenkomst die door of namens Move a Mountain wordt aangeboden of georganiseerd.

Trainer/coach: de persoon die in opdracht van Move a Mountain de coaching, workshop, training of opleiding uitvoert.

Klacht: iedere schriftelijke uiting van onvrede over een coachingstraject, workshop, training of opleiding gericht aan de 'Klachtencommissie' met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager: degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

2.1

De deelnemer (of diens opdrachtgever, bijvoorbeeld een werkgever) mag tot 3 maanden na afloop van de coaching, workshop, training of opleiding een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie.

2.2

Dient iemand de klacht later dan die 3 maanden in, dan kan de klachtencommissie alsnog besluiten de klacht te behandelen, maar alleen als het redelijk is dat de klager de klacht niet eerder kon indienen.

Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

3.1 De Klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter die niet werkzaam is voor Move a Mountain. Als voorzitter treedt op: Anne Plokkaar, gepensioneerd organisatie-adviseur en coach. Daarnaast neemt Huib van der Zwaan deel als lid met inhoudelijke/sectorale kennis.

Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

4.1 De Klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

Artikel 5 Klachtprocedure

5.1 Klager ontvangt binnen veertien dagen een ontvangstbevestiging, bij voorkeur via e-mail.

5.2 Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de commissie dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager weten.

5.3 Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de Klachtencommissie de betreffende trainer/coach schriftelijk in kennis van de klacht en verzoekt deze om een schriftelijke reactie.

5.4 Na ontvangst van deze reactie zendt de Klachtencommissie een afschrift daarvan aan klager.

5.5 Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken docent op de klacht zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie klager, de betrokken trainer/coach. Indien gewenst en voor zover mogelijk worden klager, de betrokken trainer/coach elkaars aanwezigheid gehoord.

Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie

6.1 De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk, bindend advies aan de directie.

6.2 De Klachtencommissie zendt haar oordeel binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de directie en zendt een afschrift van haar oordeel aan klager en de betrokken trainer/coach.

6.3 Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van ieder maximaal vier weken.

6.4 Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan klager en de betrokken trainer/coach schriftelijk bekend.

Artikel 7 Reactie directie

7.1 Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt de directie haar schriftelijke reactie op het oordeel van de Klachtencommissie bekend.

7.2 De directie zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie een afschrift van haar reactie aan klager en de betrokken trainer/coach.

7.3 Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan klager en de betrokken trainer/coach.