

# Klachtenregeling van GRAS training en coaching



GRAS streeft naar een perfecte dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u! Een gesprek met de betrokken medewerker of trainer leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn, dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten. Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Klachtenregeling GRAS training & coaching (GRAS) inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching of begeleidingstrajecten.

Dirk Keuning, Eigenaar van GRAS, overwegende, dat het voor een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject kan wenden tot GRAS indien bespreking van zijn / haar onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur van GRAS niet tot een bevredigend resultaat leidt.

## **1 Begrippen**

Oprichtgever: Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject van GRAS of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

GRAS: Eigenaar Dirk Keuning

De cursus: Cursus, training, opleiding, coaching, begeleidingstraject of enige andere bijeenkomst die door of namens GRAS wordt aangeboden of georganiseerd.

Docent/trainer/opleider/coach/adviseur: De persoon die in opdracht van GRAS (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitvoert.

Klacht: Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject gericht aan GRAS met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager: Degene die een schriftelijke klacht bij GRAS heeft ingediend.

## **2 Ontvankelijkheid**

1. De opdrachtgever die aan de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot een maand na afsluiting van de cursus, training, opleiding, coaching of het begeleidingstraject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject indienen bij GRAS
2. GRAS kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

### **3 Indienen van een klacht**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u om zoveel mogelijk relevante informatie te verstrekken. Hoe meer informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Uw klacht kunt u sturen naar:

GRAS training en coaching  
t.a.v. Dirk Keuning  
Dollardstraat 98  
3812 EN Amersfoort

### **4 Taak van GRAS na indienen van klacht**

GRAS heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel wordt in de vorm van een advies aan klager schriftelijk meegedeeld.

### **5 Klachtenprocedure**

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij GRAS is ontvangen.
2. GRAS onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van GRAS de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor GRAS. Deze onafhankelijke derde partij betreft: NOBCO, Nederlandse orde voor beroepscoaches. Zie voor de klachtencommissie van de NOBCO: <https://www.nobco.nl/keurmerk/klachtencommissie>. En Klachtenreglement stichting NOBCO (te vinden in de footer van de site van GRAS)
5. In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde partij worden aangewezen.

### **6 Het oordeel van GRAS en beroepsmogelijkheid**

1. GRAS komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur.
2. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
3. Is verlenging noodzakelijk dan maakt GRAS deze verlenging aan de klager en de betrokken docent/trainer/opleider/ coach/adviseur bekend.
4. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (4.4) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

5. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/opleider/coach/adviseur de uitspraak worden verstuurd.
6. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken docent/trainer/opleider/ coach/adviseur verstuurd.

Amersfoort, mei 2018