

Klachtenprocedure OrtuStella:

1. Doel van de Klachtenprocedure

De klachtenprocedure heeft als doel om een eerlijk, transparant en doeltreffend proces te bieden voor het indienen en behandelen van klachten die deelnemers aan trainingen van OrtuStella mogelijk hebben. De procedure zorgt ervoor dat klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden behandeld en dat de communicatie helder is voor alle betrokkenen.

2. Toepassing van de Klachtenprocedure

Deze procedure is van toepassing op alle klachten die deelnemers van trainingen hebben met betrekking tot de uitvoering van trainingen, begeleiding, of andere aspecten van de dienstverlening die onder de verantwoordelijkheid van OrtuStella vallen.

3. Indienen van een Klacht

- **Termijn:** Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend binnen 4 weken na de gebeurtenis die aanleiding heeft gegeven tot de klacht.
- **Vorm:** Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden via het contactformulier op de site of per e-mail.
- **Inhoud:** De klacht dient duidelijk omschreven te worden, inclusief de datum van de gebeurtenis, de betreffende training of activiteit, en een omschrijving van de klacht.

4. Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst, waarin het verdere verloop van de procedure wordt toegelicht.

5. Behandeling van de Klacht

- **Vooronderzoek:** De klacht wordt binnen 10 werkdagen na ontvangst beoordeeld door een verantwoordelijke klachtenbehandelaar, bij voorkeur de trainer of een ander bevoegde persoon die niet direct betrokken is bij de klacht.
- **Gesprek:** Indien nodig kan er een gesprek plaatsvinden tussen de klager en de klachtenbehandelaar om de klacht verder te verduidelijken.
- **Oplossing:** De klachtenbehandelaar stelt alles in het werk om tot een redelijke oplossing te komen. Dit kan variëren van een schriftelijke reactie, een andere aanpak van de training, of een vergoeding, afhankelijk van de aard van de klacht.

6. Beslissing en Communicatie

- **Termijn:** De klager ontvangt uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke beslissing met betrekking tot de klacht.
- **Oplossingen:** De beslissing kan onder andere inhouden:
 - Een verontschuldiging voor de situatie.
 - Een aanpassing in de manier van trainen of het aangeboden materiaal.
 - Eventueel een korting of een terugbetaling, afhankelijk van de ernst van de klacht.

7. Indienen van een Herzieningsverzoek

Indien de klager het niet eens is met de beslissing, kan deze binnen 5 werkdagen na ontvangst van de beslissing een herzieningsverzoek indienen.

8. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De klacht en alle bijbehorende communicatie worden alleen gedeeld met betrokken partijen die noodzakelijk zijn voor de afhandeling van de klacht.

9. Nazorg

Na afloop van de klachtenprocedure kan er indien nodig een gesprek plaatsvinden om te evalueren of de situatie naar tevredenheid is opgelost en om te bespreken of er structurele verbeteringen doorgevoerd moeten worden.



Vlaardingen, September 2024.