

## **Klachtenregeling Teamcreatie**

### **ARTIKEL 1: DOEL**

Deze regeling schept duidelijkheid over de gang van zaken voor het geval er ontevredenheid is over een dienst, product of handelwijze van Teamcreatie.

### **ARTIKEL 2: BEGRIPSBEPALINGEN**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Teamcreatie
- Klacht: dit is een uiting van ongenoegen over de organisatie, haar diensten en/of haar producten, het niet nakomen van gemaakte afspraken of het onjuist optreden door mensen die binnen de organisatie een functie uitoefenen waarbij betrokkenen alles in het werk stellen om deze naar tevredenheid samen op te lossen.
- Formele klacht: dit is een schriftelijke klacht die niet door middel van overleg binnen de organisatie naar tevredenheid kon worden opgelost.
- Klager: de persoon (cursist, klant, werknemer,) die een klacht aan de orde stelt of indient.
- Beklaagde: de persoon (cursist, klant, werknemer, uitvoerende, organisatie e.a.) over wie de (formele) klacht gaat.
- Externe klachtenfunctionaris: degene waar een klager een formele klacht kan indienen en die onafhankelijk opereert van de organisatie.

### **ARTIKEL 3: COMMUNICATIE**

Iedereen die namens de organisatie een functie uitoefent of in opdracht een taak uitvoert wordt op de hoogte gebracht van deze klachtenregeling. Deelnemers en opdrachtgevers van Teamcreatie zullen bij het aangaan van een relatie met de organisatie zowel gewezen worden op het bestaan als op het bindende karakter van deze regeling. Zij kunnen deze altijd vinden op de website of opvragen.

### **ARTIKEL 4: PREVENTIE**

De organisatie zal zich zoveel als mogelijk inspannen om klachten te voorkomen. Maar wanneer dit niet lukt dienen klachten daadwerkelijk bespreekbaar te zijn. Bij de afhandeling van klachten zal altijd geëvalueerd worden hoe deze in de toekomst kunnen worden voorkomen.

### **ARTIKEL 5: INHOUD KLACHTEN**

Klachten kunnen uitsluitend gaan over zaken waarvoor de organisatie verantwoordelijkheid draagt. Enkele voorbeelden waarop klachten betrekking kunnen hebben:

- Klachten m.b.t. ongewenst / grensoverschrijdend gedrag.
- Discriminatie: het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren.
- Klachten m.b.t. de inhoud van opleiding, coaching of begeleiding.
- Klachten m.b.t. de relatie werknemer/uitvoerende/eigenaar.
- Het niet eens zijn met de door de organisatie uitgevoerde werkzaamheden of geleverde producten vanwege hetgeen is afgesproken ten aanzien van kwaliteit, tijd en geld.

### **ARTIKEL 6: INFORMEEL KLAGEN**

Een niet schriftelijke klacht of uiting van onvrede valt buiten de bepalingen van dit reglement maar de medewerker of diens leidinggevende die het betreft stelt cliënt of zijn vertegenwoordiger in de gelegenheid zijn klacht toe te lichten en is zelf gehouden een toelichting te geven op zijn handelen.

De aangeklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

#### **ARTIKEL 7: INDIENEN VAN EEN FORMELE KLACHT IN BIJ DE EXTERNE KLACHTENFUNCTIONARIS.**

Teamcreatie heeft een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Klachtconsult voor het ter beschikking stellen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris op afroep.

Bereikbaar per mail ([info@klachtconsult.nl](mailto:info@klachtconsult.nl)) of via het klachtenformulier op de website van Klachtconsult.nl Aan het indienen van een formele klacht bij deze klachtenfunctionaris zijn voor de klager geen kosten verbonden.

In de klachtbrief vermeldt de klager in ieder geval:

- a. adresgegevens, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres;
- b. naam van de beklagde tegen wie de klacht gericht is;
- c. een beknopte omschrijving van de klacht;
- d. een chronologische omschrijving van de gebeurtenissen die aanleiding gaven tot het indienen van de klacht.
- e. het doel van de klacht;

Een klager die een onvolledige klachtbrief opstuurt, kan verzocht worden deze klachtbrief opnieuw en gewijzigd op te sturen, alvorens de klachtenfunctionaris deze op ontvankelijkheid beoordeelt.

Een klager dient zijn klacht bij de klachtenfunctionaris in binnen drie maanden na de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, tenzij deze termijn gelet op de omstandigheden als te kort is of wanneer daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn (geworden).

#### **ARTIKEL 8 DE WERKWIJZE**

De werkwijze bij de bemiddeling van een klacht is als volgt:

- KlachtConsult wijst terstond een klachtenfunctionaris aan. Uiterlijk binnen 3 dagen;
- De klachtenfunctionaris neemt binnen twee dagen telefonisch contact op met beide partijen voor het maken van een afspraak;
- De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht telefonisch afgehandeld kan worden of dat een klachtgesprek nodig is;
- Het onderzoeken van de klacht en het bemiddelen bij het vinden van een oplossing geschiedt met inachtneming van de vigerende Klachtenregeling van Teamcreatie;
- De klachtenfunctionaris zorgt voor de organisatie van de bemiddeling;
- Alle informatie die in het kader van de bemiddeling door partijen bij de klacht wordt uitgewisseld blijft strikt vertrouwelijk, tenzij daarover met de directbetrokkenen eventueel andere afspraken worden gemaakt;
- De klachtenfunctionaris maakt een voortgangsverslag voor de bij de klacht betrokken partijen en rapporteert alleen het resultaat aan de klager en Teamcreatie.
- De klachtenfunctionaris adviseert Teamcreatie en de klager indien de bemiddeling onverhoopt niet tot een oplossing leidt;

#### **ARTIKEL 9**

Uiterlijk zes weken na ontvangst van de elektronische of schriftelijke - volgens de vereisten van artikel 7 opgestelde – klachtbrief verstuurt de klachtfunctionaris met het verslag van de bemiddelingspoging aan beide partijen. Omwille van de vereiste zorgvuldigheid van het onderzoek kan de termijn eenmalig met 4 weken worden verlengd. De klachtenfunctionaris of Teamcreatie doet hierover schriftelijke of elektronisch met redenen omkleed mededeling aan de klager.

**ARTIKEL 10**

De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. Wanneer een klacht niet ontvankelijk is, wordt hiervan, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

**ARTIKEL 11: GEHEIMHOUDING**

Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de patiënt. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

**ARTIKEL 12: KLACHTENREGISTRATIE**

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die bij hem zijn ingediend. De dossiervoering en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling door Teamcreatie bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren. Hierna vindt bewaring door de Teamcreatie in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en –stukken.