

Klachtenregeling Parkinson BoXing Nederland

Onderdeel van Sport & Survivalteam Ede

Met deze klachtenregeling willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met onze deelnemers en opdrachtgevers. Iedere klacht nemen wij serieus en zien wij als een mogelijkheid om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Artikel 1. Definities

1.1 Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid over de opleidingen of dienstverlening van Sport & Survivalteam Ede / Parkinson BoXing Nederland.

1.2 Deelnemer

Iedere deelnemer, cursist of opdrachtgever die gebruik maakt van een opleiding of andere dienstverlening.

Artikel 2. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij:

Sport & Survivalteam Ede / Parkinson BoXing Nederland
t.a.v. Hans Louwerse, Opleidingscoördinator
E-mail: sportteam-ede@live.nl

Vermeld bij voorkeur naam, adres, datum, omschrijving van de klacht en eventuele relevante documenten.

Artikel 3. Behandeling van de klacht

Binnen vijf werkdagen ontvangt de indiener een schriftelijke ontvangstbevestiging. De klacht wordt objectief en vertrouwelijk behandeld. Indien aanvullende informatie nodig is, wordt hierom gevraagd.

Artikel 4 – Afhandeling van klachten

Sport & Survivalteam Ede streeft ernaar klachten zorgvuldig en naar tevredenheid af te handelen.

- Klachten worden binnen 5 werkdagen na ontvangst schriftelijk bevestigd.
- De klacht wordt binnen 15 werkdagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld.
- Indien voor de beoordeling van de klacht meer tijd nodig is, wordt de klager binnen de termijn van 15 werkdagen schriftelijk geïnformeerd over de reden van het uitstel.
- Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn een inhoudelijke reactie of definitieve beslissing kan worden verwacht.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende minimaal twee jaar bewaard.

Artikel 5. Onafhankelijke derde

Wanneer de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan: fkoppenjan@gmail.com

De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor Sport & Survivalteam Ede / Parkinson BoXing Nederland. Eventuele consequenties worden binnen vier weken uitgevoerd.

Artikel 6. Registratie en vertrouwelijkheid

Van iedere klacht wordt een registratie bijgehouden met de datum van ontvangst, aard van de klacht, wijze van afhandeling en datum van afsluiting. Klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld en gedurende minimaal twee jaar bewaard.

Binnen Sport & Survivalteam Ede ziet GL Louwerse-van den Dries toe op de correcte uitvoering van deze klachtenregeling. Deze interne toezichthoudende rol staat los van de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris.