

Klachtenregeling Pitin

- We doen ons best om onze opleidingen en trainingen te verzorgen in overeenstemming met de geldende professionele normen.
- Ben je ontevreden over (een deel van) een opleiding of training van ons? Laat het ons weten! Dan gaan we zoeken naar een oplossing die voor alle partijen redelijk voelt.

Van een klacht is sprake wanneer een opdrachtgever of deelnemer na afloop van een training over de inhoud of organisatorische uitvoering van de opdracht schriftelijk of mondeling uiting geeft aan gevoelens van onvrede, waarbij hij/zij directe actie, gericht op genoegdoening, van Pitin verwacht. Klachten aangaande alle diensten kunnen worden ingediend bij de coach, trainer, of de directie.

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Klachten worden gemeld bij de directie van Pitin. U kunt uw klacht richten aan bartscholten@pitin.nl. Deze stelt vervolgens de navolgende procedure in werking.

Procedure

1. De directie onderzoekt de klacht en neemt daarbij binnen een week contact op met de klager en met de betrokken trainer en past hoor en wederhoor toe.
2. De directie probeert binnen vier weken tot een oplossing te komen van de klacht. Mocht een langere tijd nodig zijn, dan krijgt de indiener van de klacht binnen deze vier weken een nieuwe termijn te horen.
3. De directie maakt een schriftelijk verslag van de zienswijzen van klager en medewerker(s).
4. De directie stelt vervolgens vast:
 - of de beslissing naar tevredenheid van de belanghebbende is
 - of verder verbeteracties binnen Pitin noodzakelijk zijn
5. De directie legt een dossier aan met alle correspondentie en andere gegevens over de klacht. Dit dossier wordt twee jaar bewaard.
6. Mochten wij samen niet tot een passende oplossing komen, dan verwijzen wij u graag door naar een onafhankelijk derde persoon, de heer Erik van Triest, zwaluwta@xs4all.nl.
7. Deze onafhankelijke derde maakt een bindende uitspraak voor beide partijen.
8. Er bestaat tevens een onafhankelijke klachtencommissie bij de beroepsvereniging BVMP (www.bvmp.nl) waarbij de directeur Bart Scholten aangesloten is. Een klacht gericht aan de directeur/trainer kan ook bij deze vereniging neergelegd worden, klachtencommissie. <https://bvmp.nl/wp-content/uploads/2021/01/klachtenreglement.pdf>