



Klachtenprocedure Stichting De boom zonder vruchten

Stichting De boom zonder vruchten hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar trainingen. Toch kan het voorkomen dat er eens iets misgaat. Met elkaar willen we dan op zoek gaan naar een oplossing die goed is voor alle betrokken partijen. Klachten worden door alle betrokken partijen te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Wij onderscheiden drie verschillende soorten klachten.

- 1.** De klacht heeft betrekking op de uitvoering van De boom zonder vruchten door een leerkracht in de klas.
- 2.** De klacht heeft betrekking op de uitvoering van De boom zonder vruchten door één van onze trainers.
- 3.** De klacht heeft betrekking op de organisatie en medewerkers van ons kantoor of op de inhoud van een training of oefening.

Ad. 1. De uitvoering van het 8-weekse programma van De boom zonder vruchten door de leerkracht.

Scholen zijn zelfstandige organen met een eigen klachtenprocedure die eerst doorlopen dient te worden. Wij nemen daarom alleen klachten in behandeling wanneer deze eerst zijn besproken met de directie van de betreffende school. Klachten kunnen gestuurd worden naar info@deboomzondervruchten.nl ter attentie van de interne klachtencommissie De boom zonder vruchten. Indien zowel de directie van de school als de ouder dit wenselijk vinden kan Stichting De boom zonder vruchten een adviesvoorstel opstellen.

Ad. 2. De klacht heeft betrekking op de uitvoering van De boom zonder vruchten door één van onze trainers.

Klachten kunnen gestuurd worden naar info@deboomzondervruchten.nl ter attentie van de interne klachtencommissie De boom zonder vruchten. Al onze trainers hebben een geldige licentie om de trainingen uit te kunnen voeren. Aan de hand van onze draaiboeken toetsen we of de trainer zich aan de richtlijnen heeft gehouden. Indien niet aan deze voorwaarden is voldaan, kan de Stichting besluiten tot een waarschuwing of tot het (tijdelijk) intrekken van de licentie van de trainer. Indien dit het geval is neemt de Stichting De boom zonder vruchten het initiatief om een oplossing voor te stellen die recht doet aan de benadeelde.

Ad. 3. De klacht heeft betrekking op de organisatie en medewerkers van ons kantoor of op de inhoud van een training of oefening.

Klanten kunnen nadat zij hun ongenoegen kenbaar hebben gemaakt, de klacht over de organisatie en de medewerkers sturen naar info@deboomzondervruchten.nl ter attentie van de interne klachtencommissie. De klachten zullen door de klachtencommissie getoetst worden aan beschikbare functieomschrijvingen, ontwerprichtlijnen en relevante wettelijke bepalingen. Indien de klacht

gegrond wordt verklaard zal de Stichting De boom zonder vruchten met een voorstel voor een oplossing komen

Procedure

Klachten worden doorgaans behandeld door de directie van de Stichting De boom zonder vruchten. Indien de klacht zich rechtstreeks richt tegen de directie van De boom zonder vruchten wordt de klacht behandeld door een bestuurslid van de Stichting.

- De indiener van een klacht ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging dat de klacht in goede orde is ontvangen.

- We streven ernaar om klachten binnen drie werkweken op te lossen. Indien er redelijkerwijs meer tijd nodig is om de klacht op te lossen wordt dat binnen deze periode kenbaar gemaakt.

- Voor klachten die betrekking hebben op één van de trainers van Stichting De boom zonder vruchten, de organisatie, de inhoud van de training of één van onze overige medewerkers van Stichting De boom zonder vruchten (categorie 2 en 3) bestaat de mogelijkheid om na het doorlopen van de interne procedure gebruik te maken van de externe klachtenfunctionaris Corine Wielaart. Na onderzoek zal de uitspraak bindend worden opgevolgd.

Klachten worden gestuurd naar info@deboomzondervruchten.nl t.a.v. de interne klachtencommissie. Een klacht moet voorzien zijn van naam en telefoongegevens. Geregistreerde klachten worden gearhiveerd in een klachtendossier. Dit dossier wordt vijf jaar bewaard. Op het klachtenarchief is de wet op de persoonsregistratie van toepassing.