

Klachtenregeling Coöperatie UA DenkSterk

We hopen dat het niet voorkomt, maar mocht u om een of andere reden niet tevreden zijn, neem dan contact met ons op en we gaan samen op zoek naar een oplossing.

Desalniettemin kan het toch voorkomen dat u een klacht wilt indienen over bijvoorbeeld de inhoud van de opleiding / workshop, de administratieve afhandeling of over een van onze trainers. In voorkomende gevallen zal DenkSterk daarbij de volgende procedure in acht nemen:

1. Bij binnenkomst van een klacht wordt de ontvangst daarvan zo spoedig mogelijk bevestigd (in ieder geval binnen een week) en wordt de klager op de hoogte gesteld van de verdere procedure. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
2. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar vertrouwelijk bewaard.
3. DenkSterk bekijkt de klacht uiterlijk 10 werkdagen na binnenkomst van de klacht.
4. Eén van de coöperanten van DenkSterk wordt als contactpersoon aangewezen. In eerste instantie is dat, voor zover het om het optreden van één de coöperanten gaat, degene tegen wie de klacht is gericht. Deze zal binnen 10 werkdagen contact op te nemen met de klager om over de klacht van gedachten te wisselen en om te proberen samen een oplossing te vinden. Als het niet over personen gaat, wordt een keuze gemaakt tussen de coöperanten op basis van het onderwerp van de klacht, beschikbaarheid en andere praktische overwegingen.
5. Indien bij het gestelde onder punt 4 geen oplossing wordt gevonden, wordt een tweede coöperant zittende in het dagelijks bestuur van DenkSterk als klachtenbehandelaar aangewezen. Deze heeft namens de coöperatie mandaat binnen 2 weken een oplossing te bewerkstelligen.
6. Als er meer dan de gestelde tijd nodig is om onderzoek te doen en/of de klacht te behandelen, wordt de klager binnen de eerdergenoemde 2 weken (punt 5) daarvan in kennis gesteld, waarbij de redenen van het uitstel worden toegelicht.
7. Indien het vorenstaande niet tot een definitieve oplossing heeft geleid, dan kunnen partijen samen besluiten om het geschil te proberen op te lossen door middel van tussenkomst van mediation conform het reglement van de Mediator federatie Nederland zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de mediation. DenkSterk stelt daartoe voor mr. Marjon Bosma, MfN-registermediator te Zwolle, www.marjonbosma.nl. Partijen zetten zich er voor in dat het traject binnen 4 weken doorlopen kan worden. Zolang de mediation niet is beëindigd, zal geen der partijen het geschil aan een andere instantie mogen voorleggen.
8. Indien binnen 10 werkdagen na een voorstel voor een oplossing geen bezwaar volgt, dan gaat DenkSterk ervan uit dat de oplossing akkoord en daarmee bindend is. Wanneer na de eerste twee voorstellen geen overeenstemming is bereikt, dan is het derde voorstel van de mediator bindend.
9. Van de klachtenbehandeling worden betalingsverplichtingen uitgezonderd.
10. Een klacht over een gebeurtenis, later dan één jaar na afloop van de gebeurtenis wordt niet in behandeling genomen.

Aldus voorlopig vastgesteld op 26 augustus 2020