

## Klachtenprocedure downsideup

Waar maatwerk wordt geleverd in een intensieve samenwerking, kan het voorkomen dat zich onenigheden voordoen. Uitgangspunt is dat professionele opleiders, opdrachtgevers en deelnemers in principe in staat zijn om de onenigheid of klacht in eerste instantie een-op-een samen op te lossen.

### Voor opdrachtgevers

Wanneer een opdrachtgever een klacht wil indienen over een training of trainer uitgevoerd door downsideup, dan hanteren wij de volgende procedure:

1. De contactpersoon van de opdrachtgever bespreekt de kwestie in eerste instantie altijd met de uitvoerende trainer van downsideup zelf.
2. Als dit niet leidt tot het gewenste resultaat of oplossing, dan bespreekt de contactpersoon de klacht met de directeur van downsideup.
3. Baadt dit ook niet, dan heeft de contactpersoon de mogelijkheid om zich schriftelijk te wenden tot de klachtencommissie. NB: wanneer een commissielid inhoudelijk betrokken is bij de klacht, zullen de commissieleden die niet als zodanig betrokken zijn de klacht verwerken.
4. De contactpersoon ontvangt per ommegaande een bevestiging van ontvangst van de klacht en doet een uitspraak over de klacht binnen 3 weken (of langer mits gegronde redenen gegeven worden) naar zowel de contactpersoon als de trainer c.q. directeur van downsideup. De klacht wordt voor een termijn van 3 jaar bewaard.
5. Downsideup is te allen tijde verplicht zich te houden aan de uitspraken van de partij die de klacht heeft verwerkt.

### Voor deelnemers

Wanneer een deelnemer een klacht wil indienen over een training of trainer uitgevoerd door downsideup, dan hanteren wij de volgende procedure:

1. De deelnemer bespreekt de kwestie in eerste instantie altijd met de betreffende trainer zelf: tijdens de trainingssessie zelf of naderhand via telefoon of e-mail.

2. Als dit niet leidt tot het gewenste resultaat of oplossing, heeft de deelnemer de mogelijkheid om zich schriftelijk te wenden tot onderstaande partijen die de klacht altijd vertrouwelijk behandelen:
  - a. de opdrachtgevende onderwijsinstelling (wanneer het kortberoepsonderwijs)
  - b. de klachtencommissie (wanneer het géén kortberoepsonderwijs betreft)

Wanneer de partij inhoudelijk betrokken is bij de klacht, zullen de commissieleden die niet betrokken zijn bij de klacht de klacht verwerken.

3. De deelnemer ontvangt per ommegaande een bevestiging van ontvangst van de klacht en doet een uitspraak over de klacht binnen 3 weken (of langer mits gegronde redenen gegeven worden) naar zowel de deelnemer als downsideup. De klacht wordt voor een termijn van 3 jaar bewaard.
4. Betrokken trainers zijn te allen tijde verplicht zich te houden aan de uitspraken van de partij die de klacht heeft verwerkt.

De klachtencommissie bestaat uit 3 personen die niet direct bij downsideup betrokken zijn:

- Sandra van Vrijberghe de Coningh
- Peter Vroom
- Joanneke Kramer