

## Klachtenregeling In de Buitenlucht

IDB hecht veel waarde aan goed contact met klanten (opdrachtgevers, deelnemers aan coachings- en activiteitenprogramma's, individuele coachees, etc.). Tevredenheid bij onze klanten staat hoog in het vaandel. Mocht u, om welke reden dan ook, niet tevreden zijn naar aanleiding van het gebruik van onze diensten, dan vernemen we dat graag van u.

### Artikel 1: Direct oplosbare werkwijzen

We onderscheiden bij het omgaan met klachten vier werkwijzen.

Optie 1, direct oplossen: Eenvoudige en snel oplosbare klachten worden meteen behandeld. U kunt hiervoor direct contact opnemen met uw contactpersoon bij IDB of door een e-mail te sturen naar [info@in-de-buitenlucht.nl](mailto:info@in-de-buitenlucht.nl).

Optie 2, bemiddeling door contactpersoon: In eerste instantie proberen wij samen met u en uw contactpersoon bij IDB te overleggen en in een goed gesprek te achterhalen wat de klacht is, waardoor deze veroorzaakt wordt en wat de stappen kunnen zijn om deze op te lossen. Dit overleg kan telefonisch plaatsvinden, maar ook bij IDB op locatie.

### Artikel 2: Bemiddeling door klachtenfunctionaris

Optie 3, bemiddeling door klachtenfunctionaris: Als bovenstaande werkwijzen niet voldoende blijken kunt u een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van IDB. U kunt de klacht opsturen naar [info@in-de-buitenlucht.nl](mailto:info@in-de-buitenlucht.nl) met in de onderwerpregel de tekst "KLACHT" Deze e-mail bevat:

- De volgende informatie over klager: achternaam, adres, e-mailadres en telefoonnummer;
- Een goed onderbouwde omschrijving van de klacht voorzien van relevante feiten en indien mogelijk onderbouwd met schriftelijke stukken (bijvoorbeeld correspondentie);
- Informatie over hetgeen ondernomen is om te komen tot een oplossing van de klacht, indien aanwezig;
- Als één of meer van deze gegevens ontbreken verzoekt de klachtenfunctionaris de klager om deze gegevens binnen één week alsnog te verstrekken.

#### De verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris:

- De klachtenfunctionaris heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directie. Als de klacht tegen de klachtenfunctionaris wordt ingediend, zal een plaatsvervangende klachtenfunctionaris aangesteld worden door IDB, om partijdigheid te voorkomen.



### **Behandeling en beoordeling van een klacht:**

- Een klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen als de klacht betrekking heeft op diensten die zijn afgenomen bij IDB en de personen die deze diensten in opdracht van IDB hebben uitgevoerd.
- De klachtenfunctionaris zal binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging en inhoudelijke reactie op de klacht sturen. Als er meer tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u als deelnemer hiervan binnen een week in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. De klachtenfunctionaris komt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft de vorm van een schriftelijk advies aan de directie.
- De klachtenfunctionaris zendt een afschrift van haar oordeel aan de klager en beklaagden.
- Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtenfunctionaris deze verlenging aan de klager bekend.
- Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.
- Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- Uw klacht aan de klachtenfunctionaris wordt voor een periode van minimaal 2 jaar bewaard in ons klachtenregister.

### **De klager wordt in zijn klacht niet ontvankelijk verklaard als:**

- De klacht anoniem wordt ingediend.
- De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij klemmende redenen de overschrijding van deze termijn rechtvaardigen.
- Door klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de minimaal vereiste gegevens worden overgelegd zoals beschreven in artikel 2.

### **Intrekking van een klacht:**

- Een klager kan zijn klacht intrekken tot het moment waarop de klachtenfunctionaris uitspraak doet. De klachtenfunctionaris zal een klacht niet (verder) behandelen als de klager de klacht intrekt, tenzij de klachtenfunctionaris op basis van de hem ter beschikking staande informatie meent dat het in het belang van IDB is dat de procedure wordt voortgezet, ook al zal klager daarbij niet langer betrokken zijn.
- De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten deskundigenbijstand en andere kosten die partijen maken met het oog op de klachtenprocedure worden door partijen zelf gedragen.

### **Artikel 3: Beroep**

#### Optie 4, beroep:

1. Als het niet lukt de klacht volgens de werkwijzen 1, 2 of 3 op te lossen, dan bestaat voor consumenten de mogelijkheid een beroepsprocedure te starten bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijs instellingen. Meer informatie is te vinden op: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Voor zakelijke opdrachtgevers verwijzen wij naar de geldende Algemene Voorwaarden.



2. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, als u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in Optie 1 t/m 3 heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
3. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
4. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
5. Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is IDB aan deze keuze gebonden.
6. Wanneer IDB een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet hij u eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. IDB dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

#### **Artikel 4: Klachtenregister**

Wij registreren uw klacht vanaf bovenstaande optie 3, het moment dat de Klachtenfunctionaris per e-mail formeel op de hoogte wordt gesteld van de klacht.

Wij registreren uw klacht met daarbij de volgende informatie: omschrijving van de klacht, bedrijfsnaam, achternaam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager. N.B. Wij registreren en bewaren uw klacht minimaal 2 jaar.