

## Team Time Trainingen Formulier Klachten/afhandeling

### Deelnemersgegevens

Naam

Adres

Woonplaats

Tel.nr. /mobiel nr.

Email

Organisatie

### Klachtgegevens

Datum klacht

Omschrijving klacht

### Soort klacht

- Houding en gedrag van de trainer     Lesmateriaal     Accommodatie
- Informatievoorziening

### Klachtbehandeling (onderstaande in te vullen door deelnemer)

Beschrijving oorzaak klacht

Klacht gegrond

Ja/Nee

Genomen maatregel

### Terugkoppeling klacht

Wijze van terugkoppeling

Datum afhandeling

Handtekening  
Trainingsbureau

## Klachtenreglement

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Team Time Trainingen dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

1. De klacht kan mondeling en schriftelijk bij Team Time Trainingen worden ingediend.
2. Team Time Trainingen heeft een adequate klachtenprocedure; bij een eventuele beroepsmogelijkheid is er een onafhankelijke persoon die kan bemiddelen, nl. dhr. Bert van Dijk van KG Parkmanagement, Waarderweg 50c, 2031 BP Haarlem.
3. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van Team Time Trainingen als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Team Time Trainingen werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Team Time Trainingen hebben verricht.
4. De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht.
5. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
6. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
7. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
8. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan schriftelijk verslag opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
9. De klacht wordt binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen 3 weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Er zal binnen 2 weken daarna uitsluitel worden gegeven.
10. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
11. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
12. Bij de afhandeling van een klacht, waarbij betrokkenheid van een beroepsinstantie van toepassing is, is het oordeel van de beroepsinstantie voor ons bindend; eventuele consequenties worden door ons snel afgehandeld.
13. Team Time Trainingen draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Geregistreerde klachten en de wijze van afhandeling worden voor de duur van twee jaar bewaard.

Haarlem, maart 2023

Contactgegevens  
Team Time Trainingen  
George Rolvers & Bas de Hoop  
Spaarndamseweg 120 A21  
2021 KA Haarlem