

Klachtenprocedure

BuitengewoonPuur, partner van Sporofyt beschouwt en behandelt onder meer de volgende zaken als klachten:

- Reacties van opdrachtgevers en cliënten die laten blijken niet tevreden te zijn met de service die ze van Buitengewoon Puur hebben gekregen;
- “Negatieve” reacties voortgekomen uit evaluatieformulieren.

Wie is hier vanuit Buitengewoon Puur bij betrokken?

Alle partners van Buitengewoon Puur, trainer, co-trainer, intervisor en/of freelancer is gehouden deze procedure te volgen.

Werkwijze

Elke klacht die op gelijk welke manier binnenkomt, wordt doorgegeven aan de Hoofdtrainer/Eigenaar van Buitengewoon Puur; partner van Puur Perfectionisme.

Diegene die de klacht doorgeeft, vermeldt ook de acties die hij/zij reeds onmiddellijk heeft ondernomen. Dat betekent dat ook klachten die al zijn opgelost, worden doorgegeven om opgenomen te worden in de klachten-databank.

Klachten worden door de Hoofdtrainer/Eigenaar direct met de leden van BuitengewoonPuur besproken om onderling:

- af te stemmen wie onmiddellijk zorgdraagt voor schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht aan de persoon die de klacht heeft geuit, met ofwel:
 - Melding van de actie die onmiddellijk ondernomen werd
 - De belofte dat er binnen een week een reactie mag worden verwacht
- binnen een week een beslissing te nemen of contact te nemen met de klant;
- zorg te dragen voor opvolging binnen een week, d.w.z. effectief een reactie naar de klant.

Alle informatie over de klacht (klacht, besluit, afhandeling, wanneer en door wie) wordt in de klachten-databank opgenomen. Voor klachten waar niet binnen de week een gevolg aan gegeven kan worden, wordt diegene die de klacht indiende op de hoogte gesteld en wordt een datum bepaald waarop het antwoord mag worden verwacht.

Elke klacht wordt vertrouwelijk en met de grootste discretie behandeld.

Jaarlijkse toetsing

De partners van Buitengewoon Puur/Sporofyt bespreken tenminste eenmaal per jaar het overzicht van de klachten-databank. Daar worden de klachten nogmaals doorgenomen en beslist of er al dan niet extra actie nodig is.

Beroepsmogelijkheid

Indien diegene die de klacht heeft geuit, niet tevreden is met het door Buitengewoon Puur/ Sporofyt aangedragen besluit, dan heeft diegene die de klacht aanbracht de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de genomen beslissing. U kunt dan contact opnemen met onze vertrouwenspersoon MR. Maud Berg: www.BergMediaton.nu. U kunt Maud bereiken via haar mobiele nummer 0630679838 of haar een email sturen naar mberg@binc.nu