

1. Doel van het klachtenprotocol

Dit klachtenprotocol heeft als doel om een gestructureerd proces te bieden voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten met betrekking tot de trainingen en coaching die worden aangeboden door HiFive.

2. Toepasselijkheid

Dit klachtenprotocol is van toepassing op alle klanten, deelnemers en opdrachtgevers die een klacht hebben over de trainingen of coaching die door HiFive wordt geleverd, inclusief de kwaliteit van de training, coaching, de trainers of andere aspecten van de dienstverlening.

3. Begripsomschrijvingen

- Klacht: Een klacht wordt gedefinieerd als een uiting van ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van [Bedrijfsnaam], hetzij door een deelnemer, opdrachtgever, of andere belanghebbenden.
- Klager: De persoon of organisatie die de klacht indient.
- Behandelaar: De persoon of afdeling binnen [Bedrijfsnaam] die verantwoordelijk is voor het onderzoeken en behandelen van de klacht.
- Oplossing: De acties die worden ondernomen om de klacht op te lossen en de klanttevredenheid te herstellen.

4. Indienen van een klacht

4.1 Klachtindiening

Een klacht kan door de klager op de volgende manieren worden ingediend:

- Mondeling: Via telefoon (06-29111920) of in een persoonlijk gesprek.
- Schriftelijk: Via e-mail (info@hifive.nl), post (Hortensiastraat 124, 8013AH in Zwolle).
- Anoniem: Klachten kunnen anoniem worden ingediend, maar het is voor een efficiënte behandeling beter om contactgegevens op te geven.
- Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
 - De naam, het adres van de indiener;

- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- De periode waarin de klacht is ontstaan.
- Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

HiFive Welzijntrainingen & Coaching
Postbus 1448
8001BK Zwolle
T.a.v. Sabine Rink (directeur)

4.2 Inhoud van de klacht

Om een klacht snel en adequaat te kunnen behandelen, dient de klacht ten minste de volgende informatie te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht, inclusief de datum en het tijdstip waarop de klacht zich heeft voorgedaan.
- Het specifieke probleem of de situatie die aanleiding geeft voor de klacht.
- Eventuele documenten of bewijsstukken ter ondersteuning van de klacht (indien van toepassing).

4.3 Klachtnummer en bevestiging

Nadat de klacht is ontvangen, wordt er een klachtnummer toegewezen en ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst. Deze bevestiging bevat informatie over het vervolgproces en de verwachte termijn voor de oplossing van de klacht.

5. Behandeling van de klacht

5.1 Verantwoordelijkheid

De behandeling van de klacht geschiedt door de directeur van HiFive, die het verhaal van beide partijen betreft in afweging. Binnen 2 weken wordt er op de klacht gereageerd. Indien de klacht niet in onderling overleg opgelost kan worden en daardoor een geschil ontstaat kun je dit voorleggen aan een meneer Chris Borst. Hij is onafhankelijk klachten en geschillen adviseur van HiFive. Je kunt hem het geschil voorleggen via het emailadres: klachten@hifive.nl. Het streven is om binnen 10 weken na indiening tot een bindende oplossing te komen. HiFive zal eventuele consequenties voor haar zelf vlot afhandelen. Wanneer de klacht daarna nog in ontevredenheid is behandeld dan kan de stap worden genomen naar de kantonrechter in Zwolle.

5.2 Behandelingsproces

Het klachtenbehandelingsproces bestaat uit de volgende stappen:

1. Ontvangst en registratie: De klacht wordt geregistreerd en een klachtnummer wordt toegewezen. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging.
2. Onderzoek: De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht. Dit kan inhouden dat de trainer, coach, of andere betrokkenen worden geïnterviewd, documenten worden doorgenomen en relevante feiten worden verzameld.
3. Oplossing voorstellen: Op basis van het onderzoek stelt de klachtbehandelaar een oplossing voor. Dit kan bijvoorbeeld het aanbieden van een herhaling van de training, een vervangende trainer, of andere passende maatregelen zijn.
4. Communicatie met de klager: De oplossing wordt aan de klager voorgesteld, en er wordt besproken of de voorgestelde oplossing akkoord is. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.

5.3 Oplossing en acties

Indien mogelijk wordt een klacht binnen 4 weken na ontvangst opgelost. In geval van complexere klachten kan deze termijn worden verlengd voor ten hoogste 6 weken. De klager wordt hierover tijdig geïnformeerd. De oplossing kan bestaan uit:

- Correctieve acties: Bijvoorbeeld het aanpassen van de training, coaching, of werkwijze om herhaling van de klacht te voorkomen.
- Compensatie: In sommige gevallen kan een vergoeding of terugbetaling worden aangeboden, afhankelijk van de aard van de klacht.
- Verbetermaatregelen: De klacht kan aanleiding geven tot structurele verbeteringen binnen de organisatie, zoals aanpassingen in de trainingsprogramma's, communicatie of klantbegeleiding.

5.4 Documentatie en rapportage

Alle klachten, onderzoeken en genomen acties worden gedocumenteerd en opgeslagen in een klachtenregister. Dit register wordt ieder kwartaal beoordeeld om trends te identificeren en preventieve maatregelen te treffen. De gegevens worden vertrouwelijk behandeld. De gegevens worden 5 jaar door HiFive bewaard en daarna vernietigd.

6. Preventieve acties

6.1 Klachtenanalyse

Alle klachten worden zorgvuldig geanalyseerd om patronen te herkennen en om verbeteringen in de dienstverlening te realiseren. De bevindingen worden gedeeld met het management en relevante afdelingen, zodat preventieve maatregelen kunnen worden getroffen.

6.2 Kwaliteitsverbetering

Op basis van de ontvangen klachten worden de kwaliteitsprocedures binnen HiFive aangepast of geoptimaliseerd. Dit kan bijvoorbeeld leiden tot:

- Verbetering van de trainingsinhoud en methodieken.
- Extra training voor trainers en coaches.
- Optimalisatie van communicatieprocessen met klanten en deelnemers.

7. Communicatie van het klachtenprotocol

7.1 Toegankelijkheid

Dit klachtenprotocol is toegankelijk voor alle klanten, deelnemers en opdrachtgevers via de website van HiFive en kan op verzoek in hard copy worden verstrekt.

7.2 Informatie tijdens het inschrijvingsproces

Tijdens het inschrijfproces voor trainingen en coaching wordt deelnemers gevraagd kennis te nemen van dit klachtenprotocol, zodat zij op de hoogte zijn van hun rechten en de stappen die zij kunnen ondernemen bij ontevredenheid.

8. Geen verplichting tot behandeling

8.1. HiFive is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

- De klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de diensten van HiFive;
- Hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
- Dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
- Door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

8.2. Niet in behandeling nemen van klacht.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.