

Wanneer u ontevreden bent over het handelen van numun en/of de kwaliteit van de door numun geleverde dienst dan hoop ik dat u naar mij toe komt en we hier samen een oplossing voor kunnen vinden.

Heeft u toch een klacht, dan kunt u deze melden via de mail (klacht@numun.nl). Klachten worden zo snel mogelijk doch binnen 3 weken behandeld. Indien er langer nodig is om op de klacht te reageren dan wordt u daarover geïnformeerd binnen deze termijn. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld, en worden digitaal afgehandeld en geregistreerd (en voor duur van 2 jaar bewaard).

Een klacht m.b.t. werkzaamheden van numun als trainer/coach of in een leertraject wordt als volgt afgehandeld. Middels een evaluatieformulier vindt een evaluatie plaats, welke wordt gebruikt voor het monitoren van de kwaliteit van de training/leertraject. Klachten kunnen gemeld worden bij de trainer, mondeling dan wel via de mail naar klacht@numun.nl en worden met u en/of de opdrachtgever besproken. Tussentijdse klachten en/of feedback wordt gebruikt om de training waar nodig nog meer af te stemmen op de wensen en mogelijkheden van de deelnemers.

Ter aanvulling op bovenstaande (m.b.t. klachten over een training/leertraject), treft u hieronder de klachtenprocedure.

Tot slot:

numun zal op professionele wijze omgaan met de klachten en u op geen enkele wijze benadelen in de zorgverlening. Daar kunt u op vertrouwen!

Klachtenprocedure numun**Artikel 1: Definities**

1. De eigenaar: Fatima Ait Takassit, van numun
2. Klager: een deelnemer aan een cursus, training/leertraject en of workshop
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding/training bij numun of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt in het kader van deze regeling verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie.
5. Onder klacht wordt in het kader van deze regeling eveneens verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een scholing.
6. Onder scholing wordt een training, leertraject, lezing, workshop, hoor- dan wel werkcollege of deskundigheidsbevordering verstaan.

Artikel 2. Doelstelling klachtenregeling

1. Het bieden van een procedure om de oorzaken van een klacht vast te stellen;
2. Tegemoetkoming aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede en herstel van de relatie;
3. Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening naar aanleiding van de klacht.

Artikel 3. Klacht

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk binnen 1 maand worden ingediend per e-mail (klacht@numun.nl);
2. Een klacht moet ten minste bevatten:
 - a. De naam, het adres, telefoonnummer en het e-mailadres van klager;
 - b. De dagtekening;
 - c. De dienst die de klager heeft afgenomen;
 - d. Een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan.
3. Door het indienen van de klacht geeft de klager toestemming tot inzage in de stukken die relevant zijn voor de klachtbehandeling;
4. Alle informatie die betrekking heeft op de klacht zelf, het onderzoeken van de klacht en de afhandeling van de klacht, wordt met volstrekte vertrouwelijkheid behandeld. Zowel tijdens de klachtenbehandeling als na afronding van de klacht. Deze vertrouwelijkheid geldt voor zowel de klager als de beklagde.

Artikel 4: Behandeling van de klacht

1. De eigenaar bevestigt binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager.
2. De eigenaar verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover numun beschikt.
3. Na ontvangst van de klacht stelt de eigenaar de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
4. De klacht wordt door beide partijen vertrouwelijk behandeld.

Artikel 5: Uitspraak

1. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht neemt de eigenaar een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat ten minste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht. Indien de eigenaar van opvatting is dat deze termijn te kort is, dan vermeldt zij dat in haar bevestiging, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1, onder vermelding van een indicatie, wanneer de klager een beslissing kan verwachten.
2. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie.

artikel 5. Afronding

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken of wanneer gedurende het proces blijkt dat de klager geen behoefte heeft aan verdere behandeling van de klacht. Onder vermelding van redenen, wordt dit schriftelijk bevestigd aan de klager.

2. Bij afronding van een behandelde klacht wordt de uitkomst van de klachtenbehandeling eveneens schriftelijk aan klager bevestigd.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 16-3-2021