

Klachtenregeling voor de leergangen van ATIM en DASMO

Versie augustus 2021

Wat als je ontevreden bent?

ATIM en DASMO willen goede leergangen met goede begeleiding en goede afhandeling daarvan bieden. Soms kan er toch iets mis gaan en ben je ontevreden. We leren hier graag van en hopen dat dat je je onvrede bij ons wilt melden.

Als je ontevreden bent over een dienst van ons, bespreek dat dan eerst met de trainer – adviseur die de opdracht uitvoerde. Hij/zij zal dan samen met jou proberen tot een oplossing te komen.

Schriftelijke klachtenprocedure

Als je onvrede niet of niet voldoende is opgelost, kan je een formele klacht indienen bij info@atim-dasmo.nl. De behandeling van een klacht gaat via onderstaande procedure:

1. Gebruik voor het indienen van je klacht het digitale [klachtenformulier](#)
2. De coördinator neemt binnen vijf werkdagen contact met je op om de inhoud van de klacht met je te bespreken. Als de klacht betrekking heeft op een van de coördinatoren, dan zal de directie van ATIM of DASMO contact met je opnemen.
3. De coördinator of directie kan beslissen dat een klacht niet ontvankelijk is:
 - Als de klacht betrekking heeft op feiten die die langer dan twee maanden voorafgaand aan het indienen van de klacht zijn ontstaan
 - Als na herhaaldelijk verzoek aan de indiener van de klacht, niet alle verplichte gegevens op het klachtenformulier zijn ingevuld
 - Als op herhaalde pogingen van de coördinator of directie om contact te krijgen met de indiener van de klacht niet wordt gereageerd
 - Als de klacht door iemand anders is ingediend dan de opdrachtgever
4. De coördinator zal over de ontvankelijke klacht jou als indiener daarvan en de betrokken trainer – adviseur daarover horen. Hiervan wordt een kort verslag gemaakt en ter informatie aan jou als indiener van de klacht en de betrokken trainer – adviseur gestuurd.
5. De coördinator of directie neemt binnen drie kalenderweken na het horen van de indiener van de klacht en de trainer – adviseur, een besluit over de klacht. Dit besluit wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan jou als indiener van de klacht en aan de trainer – adviseur. Het besluit kan zijn:
 - Hele of gedeeltelijke toewijzing van de klacht en een voorstel om tegemoet te komen aan de oplossing daarvan
 - Afwijzing van de klachtATIM en DASMO kan de afhandeling ten hoogste twee kalenderweken verdagen. Hierover wordt je tevoren ingelicht.
6. Mocht je als indiener van de klacht met ATIM en DASMO geen overeenstemming bereiken over de afhandeling daarvan, dan kan de afhandeling voorgelegd worden aan een door jou en ATIM en DASMO geaccepteerde derde partij. Deze zal dan een bindende uitspraak doen.

ATIM en DASMO houden in de klachtenprocedure alle regelgeving over privacy in acht.