

## Klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten. Wanneer uw klachten heeft over onze organisatie, onze trainers, trainingsacteuren of over onze activiteiten horen we dat graag zo spoedig mogelijk. Op deze manier kunnen we een eventuele onwenselijke situatie snel oplossen.

Onder een klacht verstaan we iedere uiting, zowel mondeling als schriftelijk, van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van Basta, één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Basta werkzaamheden ten behoeve van Basta verrichten.

Alle klachten behandelen wij op dezelfde zorgvuldige manier:

- Dien uw klacht, zo snel mogelijk en uiterlijk binnen één week, in bij de trainer of neem telefonisch contact op met Natasja Arts van der Zanden.
- Indien er geen mondelinge overeenstemming wordt bereikt, dan kunt u uw klacht binnen twee weken per mail indienen bij de directie van Basta BV. De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing en onder vermelding van uw naam en verdere contactgegevens.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk een antwoord van Basta BV.
- Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord, dan kunt u de directie van Basta BV verzoeken een mediator in te schakelen die tussen u als klager en Basta BV gaat bemiddelen om tot een genoegzame oplossing te komen. Uw verzoek dient dan binnen twee weken ingediend te zijn bij de directie van Basta BV met schriftelijke onderbouwing van uw klacht. De mediator vraagt aan Basta BV om haar versie binnen twee weken schriftelijk uiteen te zetten. U krijgt daarvan een kopie.
- Zonodig of desgewenst kan de mediator u en de directie van Basta BV uitnodigen voor een gesprek. De mediator zal trachten binnen redelijke termijn tot een oplossing van de klacht te komen die recht doet aan beide partijen. De mediator houdt beide partijen op de hoogte van de voortgang en de behandeltermijnen.
- De uitkomst van het advies van de mediator is bindend voor beide partijen.
- Beide partijen en de mediator zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van de klacht.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor 1 jaar bewaard.
- Op alle rechtsbetrekkingen tussen ons en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.