

Klachtenprocedure

KIDSPIRE bv | Versie 2026 |

Inleiding

KIDSPIRE bv is geregistreerd in het CRKBO en hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar opleidingen en trainingen. Wij nemen klachten serieus en beschouwen ze als een waardevol leermoment voor verdere verbetering van onze organisatie.

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle cursisten, deelnemers en opdrachtgevers van KIDSPIRE bv.

Artikel 1 – Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een cursist over:

- de bejegening door een trainer, medewerker of medecursist van KIDSPIRE bv;
- de kwaliteit of uitvoering van een opleiding of training;
- de nakoming van afspraken of de toepassing van de algemene voorwaarden;
- enige andere gedraging of beslissing van KIDSPIRE bv die de cursist raakt.

Artikel 2 – Het indienen van een klacht

Termijn: Een klacht dient te worden ingediend binnen 4 weken nadat de klacht is ontstaan of de cursist redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn van de klachtreden. Na deze termijn vervallen de rechten van de cursist met betrekking tot de klacht.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend via:

- E-mail: anja@kidspire.nl, t.a.v. Anja Lutz
- Post: KIDSPIRE bv, t.a.v. Anja Lutz, Jipkesbeltweg 2B, 7443 PN Nijverdal

De klacht dient minimaal te bevatten:

1. naam en contactgegevens van de klager;
2. een duidelijke omschrijving van de klacht;
3. de datum waarop de klacht is ontstaan;
4. eventuele bijlagen of bewijsstukken.

Bij vragen over de procedure kan de cursist contact opnemen via 06-15336587.

Artikel 3 – Ontvangstbevestiging

KIDSPIRE bv stuurt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin wordt ook vermeld binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

KIDSPIRE bv stelt zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid gehoord te worden. Dit kan apart of gezamenlijk plaatsvinden, afhankelijk van de aard van de klacht. Partijen worden hiertoe uitgenodigd uiterlijk binnen 10 werkdagen na de ontvangstbevestiging.

Indien gewenst kan een partij zich laten bijstaan door een derde. Ook voor deze derde geldt de geheimhoudingsplicht.

Afhandelingstermijn: KIDSPIRE bv handelt de klacht af binnen 30 werkdagen na ontvangst. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan worden partijen schriftelijk geïnformeerd over het uitstel en de nieuwe verwachte afhandelingsdatum.

Klachten die zijn afgehandeld, kunnen niet opnieuw in behandeling worden genomen, tenzij nieuwe feiten of omstandigheden worden gepresenteerd.

Artikel 5 – Vertrouwelijkheid

Alle klachten en de behandeling daarvan worden door KIDSPIRE bv strikt vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt niet met derden gedeeld, tenzij dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht. In dat geval wordt van betrokken derden dezelfde geheimhouding verwacht.

Artikel 6 – Uitspraak en maatregelen

KIDSPIRE bv doet schriftelijk uitspraak over de klacht en informeert beide partijen hierover.

Indien KIDSPIRE bv de klacht gegrond acht, worden de noodzakelijke maatregelen genomen binnen 10 werkdagen na de uitspraak. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld, inclusief een definitieve afhandelingsdatum.

Een gegronde klacht is aanleiding voor KIDSPIRE bv om structurele verbeteringen door te voeren in de organisatie.

Artikel 7 – Mediation bij geschil

Indien partijen er onderling niet uitkomen of de klachtbehandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, schakelen partijen een onafhankelijke mediator in.

De mediator dient geregistreerd te zijn in het MFN-register (Mediatorsfederatie Nederland). Partijen kunnen gezamenlijk een keuze maken uit:

- een MFN-geregistreerde mediator van Van Overbeek-de Meijer Advocaten te Deventer; of
- een andere MFN-geregistreerde mediator naar eigen keuze van partijen.

De kosten van de mediator worden door beide partijen voor gelijke delen gedragen.

Leidt mediation niet tot een oplossing, dan staat het partijen vrij het geschil, nadat de mediation formeel is beëindigd, voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse rechter. De kosten hiervan zijn voor rekening van de betreffende partijen.

Artikel 8 – Registratie en archivering

KIDSPIRE bv registreert alle ingediende klachten en de bijbehorende stukken in een klachtendossier. Dit dossier wordt bewaard gedurende minimaal 2 jaar na afhandeling van de klacht, conform de CRKBO-vereisten.

De klachtregistratie wordt periodiek geanalyseerd om de kwaliteit van de organisatie en het onderwijs verder te verbeteren.

Artikel 9 – Externe klachtmogelijkheid

Indien een cursist van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is behandeld door KIDSPIRE bv, kan de cursist de klacht voorleggen aan het CRKBO. Meer informatie hierover is te vinden op www.crkbo.nl.