

KLACHTENREGELING

INLEIDING

Klachtenregeling Klaver Academie inzake coaching of begeleidingstrajecten, trainingen en opleidingen, uitgevoerd door Klaver Academie in opdracht van Opdrachtgevers.

Klaver Academie te Ruinen, vertegenwoordigd door haar directeur mevrouw drs. M.A.L. Klaver, acht het voor een zorgvuldige omgang met een Opdrachtgever gewenst dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een opdracht een Klacht kan indienen en zich kan wenden tot een Klachtenpersoon, indien behandeling van zijn/haar onvrede met uitvoerende c.q. de directie van Klaver Academie niet tot een bevredigend resultaat leidt naar het oordeel van Opdrachtgever.

Deze Klachtenregeling voorziet in een regeling voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van Klaver Academie.

Het doel van deze regeling is het op een professionele wijze regelen van het registreren en afhandelen van klachten ten behoeve van Opdrachtgevers alsmede het verkrijgen van inzicht bij Klaver Academie omtrent de uitvoering van haar dienstverlening, teneinde laatstgenoemde dienstverlening in de toekomst verder te (kunnen) optimaliseren.

ARTIKEL 1 BEGRIPPEN

OPDRACHTGEVER

Iedere organisatie of bedrijf, dat aan Klaver Academie opdracht heeft gegeven voor het verlenen van diensten in de vorm coaching of begeleidingstrajecten, trainingen en opleidingen en als zodanig daartoe een overeenkomst gesloten heeft met Klaver Academie, waarbij Opdrachtgever zelf dan wel door Opdrachtgever daartoe aangewezen perso(o)n(en) gebruik heeft/hebben gemaakt van de diensten van Klaver Academie.

DIRECTEUR

De directeur van Klaver Academie.

COACHING OF BEGELEIDINGSTRAJECTEN, TRAININGEN EN OPLEIDINGEN

Coaching of begeleidingstrajecten, training en opleiding of enige andere dienstverlening die door of namens Klaver Academie wordt aangeboden of georganiseerd.

COACH, TRAINER, UITVOERENDE

De persoon die namens, c.q. in opdracht van Klaver Academie, (onderdelen van) de opdracht uitvoert.

KLACHT

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over (de wijze van) uitvoering van een opdracht gericht aan de onafhankelijke derde met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

KLAGER

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtenpersoon heeft ingediend. Als Klager kwalificeert de Opdrachtgever degene die diensten heeft afgenomen van Klaver Academie.

ONAFHANKELIJKE DERDE/KLACHTENPERSOON

De door Klaver Academie aangewezen persoon ter beoordeling van een Klacht inzake coaching of begeleidingstrajecten, trainingen en opleidingen.

ARTIKEL 2 KLACHTRECHT

1. Een Opdrachtgever van Klaver Academie die het niet eens is met de wijze waarop een opdracht is uitgevoerd, is gerechtigd een klacht in te dienen.

2. Medewerkers of derden, die via Opdrachtgever op een of andere wijze betrokken zijn bij de opdracht, zijn niet gerechtigd op eigen naam een klacht in te dienen, maar kunnen via en in overleg met Opdrachtgever een klacht indienen.

3. Alvorens Klager een Klacht indient bij de Klachtenpersoon, dient Klager zich in eerste instantie verstaan te hebben met degene die de opdracht uitvoert/uitvoeren, vervolgens bij de directeur van Klaver Academie, teneinde na te gaan of in nader overleg op adequate wijze de klachten c.q. bezwaren van Klager opgelost c.q. behandeld kunnen worden.

Indien Klager zich niet kan vinden in de uitkomst van deze informele procedure, is Klager gerechtigd met inachtneming van het hiernavolgende een (formele) Klacht in te dienen bij de Klachtenpersoon.

4. De behandeling van bezwaren c.q. klachten door de directeur is informeel van aard en kent geen procedurele voorwaarden, behoudens de schriftelijke vaststelling van Klager dan wel de Directeur dat wel c.q. niet voorzien is in de bezwaren c.q. klachten van Klager. Voorts is uitgangspunt dat genoemde informele afstemming binnen twee weken na een daartoe strekkend verzoek van Klager tot een oplossing dient te leiden, bij gebreke waarvan Klager zich kan wenden tot de Klachtenpersoon.

ARTIKEL 3 ONTVANKELIJKHEID EN VOORWAARDEN INDIENING KLACHT

1. De Opdrachtgever is gerechtigd tot het indienen van een Klacht, uiterlijk tot 1 maand na afsluiting van de opdracht. De datum van afsluiting van genoemde trajecten dient te blijken uit de daartoe verstrekte informatie van Klaver Academie, dan wel uit de feitelijke gang van zaken, waarbij de administratie van Klaver Academie leidend is.

2. De primaire afstemming met de Directeur c.q. uitvoerende van de opdracht, voorafgaand aan het indienen van de Klacht, dient c.q. wordt geacht te hebben plaatsgevonden binnen de genoemde termijn van 1 maand. Indien en voor zover Klager geen gebruik heeft gemaakt van genoemde informele afstemming met de Directeur, is zijn klacht niet ontvankelijk.

3. Een Klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de door Klaver Academie aangewezen Klachtenpersoon. Onder schriftelijk wordt zowel een schrijven per brief als een e-mailbericht geaccepteerd. In de Klacht dient door Klager aangegeven te worden de dagtekening van de schriftelijke Klacht, alsmede een specificatie en omschrijving van de gedraging c.q. nalating van uitvoerende dan wel Klaver Academie, waartegen de Klacht zich richt met een onderbouwing en motivatie van de betreffende bezwaren.

4. De Klachtenpersoon kan beslissen dat een Klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de Klachtenpersoon, redelijkerwijs van Klager niet kon worden gevergd dat hij zijn Klacht eerder indiende, zulks ter uitsluitende beoordeling van de Klachtenpersoon, zonder dat de Klachtenpersoon gehouden is tot motivering van zijn beslissing ter zake.

5. De Directeur is niet verplicht een Klacht in behandeling te nemen indien:

- eenduidig vaststaat dat niet Klaver Academie dan wel een organisatie of persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van Klaver Academie, maar een derde partij onderwerp van de Klacht is;
- de Klacht betrekking heeft op een bepaalde gedraging of nalating, die reeds eerder met inachtneming van onderhavige Klachtenregeling is behandeld dan wel onderdeel heeft uitgemaakt van een juridische procedure;
- de Klacht, althans de schriftelijke vorm daarvan, niet de basiselementen bevat, zoals omschreven in dit artikel;
- de Klacht niet in eerste instantie door de Klager met de Directeur en uitvoerende van de opdracht is besproken en behandeld.

Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk, dus uiterlijk binnen 10 werkdagen schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen, die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

ARTIKEL 4 KLACHTENPROCEDURE

1. Nadat door Klager de Klacht is ingediend ontvangt Klager binnen 5 werkdagen na datum ontvangst van de schriftelijke Klacht een (schriftelijk c.q. e-mail)bericht dat zijn klacht bij Klaver Academie is ontvangen en dat de Klacht is voorgelegd aan de Klachtenpersoon. Het secretariaat van de Klachtencommissie wordt uitgevoerd door Klaver Academie.

2. Als Klachtenpersoon wordt aangewezen de heer Leon 't Hart (bestuurscoördinator Samenwerkingsverband PO 2203, Schoolstraat 2b, 7921 AV Zuidwolde, lhart@po2203.nl), die als onafhankelijke derde een bindend oordeel en/of advies kan uitbrengen aan de partij die daartoe verzoekt, alsmede de andere partij en de Directeur.

3. De Klachtenpersoon onderzoekt de ontvankelijkheid van de Klacht. Is de Klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de Klager weten.

4. Is de Klacht wel ontvankelijk voor behandeling, dan zal de persoon die in opdracht van Klaver Academie de opdracht heeft uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze Klacht geven. De Klachtenpersoon zendt een afschrift daarvan aan de Klager.

ARTIKEL 5 HET OORDEEL VAN DE KLACHTENPERSOON

1. De Klachtenpersoon zal in beginsel binnen vier weken na ontvangst van de Klacht (datum ontvangst schriftelijke klacht) tot een bindend advies komen. Het bindend advies van de onafhankelijke derde, zal zowel aan Klager als betrokken uitvoerende worden verstuurd met een c.c. aan de Directeur. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan Klager als betrokken uitvoerende verstuurd.

2. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijnen is mogelijk - zulks ter beoordeling van de Klachtenpersoon - met twee periodes van maximaal vier weken.

Is enige verlenging voor een periode noodzakelijk naar het oordeel van de Klachtenpersoon, dan zal de Klachtenpersoon deze verlenging voor het verstrijken van de termijn van vier weken aan de Klager bekendmaken, inclusief opgaaf van redenen en vermelding van de termijn waarop uitsluitel wordt verwacht.

3. Het door de Klachtenpersoon uit te brengen bindend advies zal gebaseerd zijn op de in de gevolgde klachtenprocedure gewisselde stukken en relevante correspondentie. De Klachtenpersoon zal in het kader van de door hem te voeren procedure (nadere) schriftelijke reactie kunnen vragen van een of meerdere van de betrokken partijen, alsmede gerechtigd zijn naar eigen oordeel een of meerdere van de betrokken partijen apart c.q. gezamenlijk te horen.

4. Het door de Klachtenpersoon uit te brengen bindend advies zal gebaseerd zijn op een beoordeling naar redelijkheid en billijkheid, zonder dat dit oordeel gekwalificeerd zal kunnen worden op het oordeel dat gebaseerd is op wet en/of rechtspraak c.q. een direct juridisch karakter kent.

5. Het oordeel van de Klachtenpersoon is bindend en niet voor beroep vatbaar- behoudens het recht van enige partij om zich tot de burgerlijke rechter te wenden- en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

6. De gehele klachtenprocedure zal uiterlijk binnen 6 maanden na ontvangst van de klacht zijn afgewikkeld.

ARTIKEL 6 OVERIGE BEPALINGEN

1. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld door alle betrokken personen en instanties.

2. De geregistreerde klachten en daarmee verband houdende dossiers worden voor een periode van 3 jaar bewaard door Klaver Academie.

3. De tekst van deze Klachtenregeling is op te vragen bij de directie van Klaver Academie, alsmede raadpleegbaar via de website (www.klaveracademie.nl).

4. Onderhavige klachtenregeling zal adequaat ter beschikking worden gesteld van Opdrachtgevers van Klaver Academie.

5. Onderhavige Klachtenregeling is bekend gesteld aan medewerkers van Klaver Academie, alsmede personen die in opdracht van Klaver Academie diensten uitvoeren.

Ruinen, december 2015