

KLACHTENREGELING

Stichting ENVOZ / ENVOZ bv inzake cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten.

Overwegende dat:

het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een cursus, training, opleiding of traject kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur van Stichting ENVOZ / ENVOZ bv niet tot een bevredigend resultaat leidt;

daartoe de volgende regeling van kracht is:

ARTIKEL 1 BEGRIPPEN

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding of traject van Stichting ENVOZ / ENVOZ bv of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Stichting ENVOZ / ENVOZ bv inzake cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten.

Directeur

Eén van de directeurs van Stichting ENVOZ / ENVOZ bv.

Cursus, training, opleiding of traject

De cursus, training, opleiding, coaching, traject of enige andere bijeenkomst die door of namens Stichting ENVOZ / ENVOZ bv is aangeboden of georganiseerd.

Trainer/opleider/coach/adviseur

De persoon die in opdracht van Stichting ENVOZ / ENVOZ bv (dan wel enig onderdeel of meerdere onderdelen daarvan) de cursus, training, opleiding of traject uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding of traject gericht aan de "klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

ARTIKEL 2 ONTVANKELIJKHEID

1. De deelnemer die aan een cursus, training, opleiding of traject deelneemt of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training, opleiding of traject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding of traject indienen bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn toch in behandeling wordt genomen indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevergd dat deze de klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

ARTIKEL 3 SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van Stichting ENVOZ / ENVOZ bv (onderdelen van) de cursus, training, opleiding of traject uitgevoerd heeft en één van de directeurs van Stichting ENVOZ / ENVOZ bv. Laatstgenoemde is niet degene die de (onderdelen van) de cursus, training, opleiding of traject uitgevoerd heeft. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

ARTIKEL 4 TAAK VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directeur.

ARTIKEL 5 KLACHTPROCEDURE

1. Nadat de klacht is ingediend, krijgt de klager binnen 5 werkdagen schriftelijk bericht dat zijn klacht bij Stichting ENVOZ / ENVOZ bv is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de klachtencommissie dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van Stichting ENVOZ / ENVOZ bv (onderdelen van) de cursus, training, opleiding of traject uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.
5. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de schriftelijke reactie van de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur in elkaars aanwezigheid.

ARTIKEL 6 HET OORDEEL VAN DE KLACHTENCOMMISSIE EN BEROEPSMOGELIJKHEID

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de directeur.
2. De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.

ARTIKEL 7 REACTIE DIRECTEUR

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt de directeur zijn beslissing bekend.
2. De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van zijn beslissing aan de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur.
4. Indien klager zich niet kan verenigen met de beslissing van de directeur kan klager binnen 14 dagen na verzending van de beslissing beroep instellen bij een onafhankelijke derde te weten de rechtbank.
In onderling overleg kan hier van worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde als beroepsinstantie worden aangewezen.
5. In geval van beroep zal, na ontvangst van de uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/opleider/coach/adviseur de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze uitspraak voortkomen, worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken trainer/opleider/coach/adviseur toegezonden.

Rijswijk, 28 september 2012

Stichting ENVOZ
ENVOZ bv
Postbus 1064
2280 CB RIJSWIJK
070-3070344
info@envoz.nl
www.envoz.nl