

Klachtenregeling

Klachtenregeling Etop ArboAcademie inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching of begeleidingstrajecten. Overwegende dat het voor een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur van Etop ArboAcademie niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Artikel 1 Begrippen

Opdrachtgever: Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject van Etop ArboAcademie of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie: De klachtencommissie van Etop ArboAcademie inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching of begeleidingstrajecten.

Directie: De directie van Etop ArboAcademie

Cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject: De cursus, training, opleiding, coaching, begeleidingstraject of enige andere bijeenkomst die door of namens Etop ArboAcademie wordt aangeboden of georganiseerd.

Docent/trainer/opleider/coach/adviseur: De persoon die in opdracht van Etop ArboAcademie, (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitvoert.

Klacht: Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject 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 opdrachtgever die aan de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot een maand na afsluiting van de cursus, training, opleiding, coaching of het begeleidingstraject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject indienen bij de klachtencommissie.

2. De klachtencommissie 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 commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld volgens de richtlijnen van de AVG wetgeving.

4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 1 jaar bewaard.

Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

Een klacht wordt in eerste instantie behandeld door de klachtenfunctionaris, zijnde een directielid van Etop, die de klacht voorlegt aan de betrokken docent of adviseur. Leidt dit niet tot een goed inzicht dan is het mogelijk om de klachtencommissie in te schakelen, afhankelijk van de ernst en omvang van de klacht.

De klachtencommissie bestaat uit een van de partners van Etop ArboAcademie en twee onafhankelijke leden. Laatst genoemd zijn *nooit* diegene die de (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitgevoerd heeft. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtenprocedure.

Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

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 directie.

Artikel 5 Klachtenprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij Etop ArboAcademie is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van Etop ArboAcademie (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject 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 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.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Etop ArboAcademie.

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.
5. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 5.6) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 7 Reactie directie

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt de directie zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. De directie zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van zijn reactie 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 docent/trainer/opleider/coach/adviseur.
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/opleider/coach/adviseur de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken docent/trainer/opleider/coach/adviseur verstuurd.

Nijkerk, 1 augustus 2018