

Klachtenregeling Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG

Begrippen

- **Deelnemer:** Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding of begeleidingstraject van Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.
- **Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG :** De organisatie van SAMEN KRACHTIG is in handen van mr. Joyce A. Korver via Korver Mediation (gevestigd te 4112 JA Beusichem, Einde 8, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 30254125) c via Krachtig Mens (gevestigd te 3603 BB Maarssen, Straatweg 30A, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 30225808)
- **Website:** www.samenkrachtig.nu.
- **Cursus, training, opleiding of begeleidingstraject:** De cursus, training, opleiding, begeleiding, traject of enige andere bijeenkomst die door Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG wordt aangeboden of georganiseerd.
- **Trainer/opleider/coach/adviseur:** De persoon die in (opdracht van) Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, begeleiding of het traject uitvoert.
- **Klacht:** Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, begeleiding 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 Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG of de klachtencommissie heeft ingediend.
- **Klachtencommissie:** De klachtencommissie van Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG inzake cursussen, trainingen, opleidingen, begeleidingstrajecten.

I Doelstellingen

1.1 Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van een /deelnemer/cliënt/opdrachtgever op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

2 Ontvankelijkheid

2.1 De opdrachtgever of de deelnemer die aan de cursus, training, opleiding, begeleiding of het traject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van deze deelname een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding of het begeleidingstraject indienen bij Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG.

- 2.2 Deze termijn kan worden verlengd als van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij/zij zijn/haar klacht eerder indiende.
- 2.3 Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- 2.4 De geregistreerde klachten worden voor een periode van drie jaar bewaard.

3 Interne klachtprocedure

- 3.1 Indien een deelnemer/cliënt/opdrachtgever het samenwerkingsverband benadert met een klacht, dan wordt de klacht hetzij behandeld door mr. J.A. Korver of door Inge Miltenburg-Bos, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Desgewenst kan de klacht worden doorgeleid naar een derde die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- 3.2 mr. J.A. Korver en/of Inge Miltenburg-Bos of deze derde tracht(en) samen met de deelnemer/cliënt/opdrachtgever tot een oplossing te komen.
- 3.3 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- 3.4 De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 3.5 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 3.6 Als de klacht naar de mening van de deelnemer/cliënt/opdrachtgever niet naar tevredenheid is afgehandeld kan hij/zij binnen vier weken na ontvangst van het oordeel de klacht indienen bij de klachtencommissie.

4 Samenstelling van de klachtencommissie

- 4.1 De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit een persoon van het samenwerkingsverband die geen betrokkenheid heeft gehad bij de situatie waarover is geklaagd dan wel een trainer/mediator van buiten de organisatie die in opdracht van Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG (onderdelen van) de cursus, training, opleiding of het begeleidingstraject uitgevoerd heeft en twee personen van buiten de organisatie met een mediation- of trainingsachtergrond.
- 4.2 Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 6 beschreven klachtprocedure.

5 Taak en werkwijze van de klachtencommissie

- 5.1 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 Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG.

- 5.2 De klacht moet schriftelijk, bij voorkeur per e-mail maar anders per aangetekende post met ontvangstbevestiging, worden ingediend bij Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG. De klager verstrekt in ieder geval de volgende gegevens:
- ✓ naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager
 - ✓ algemene gegevens over de training/het begeleidingstraject incl. een kopie van de opdracht
 - ✓ een omschrijving van de klacht
 - ✓ alle relevante informatie over de klacht (feiten en omstandigheden en de gevoerde
 - ✓ correspondentie over de klacht)
 - ✓ informatie over hetgeen door klager is gedaan om tot oplossing van de klacht te komen en over
 - ✓ de reactie van Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG.
- 5.3 Nadat de klacht is ingediend, krijgt de klager binnen vijf werkdagen een bericht dat de klacht bij Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG is ontvangen.
- 5.4 De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat zij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
- 5.5 Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de persoon die in opdracht van Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG (onderdelen van) de cursus, training, opleiding of het begeleidingstraject uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
- 5.6 De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager
- 5.7 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 Het oordeel van de klachtencommissie

- 6.1 De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken. Is verlenging noodzakelijk, dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
- 6.2 De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.
- 6.3 Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie geeft Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG een schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie zendt dit aan de klager.
- 6.4 Verlenging van deze termijn is met maximaal 2x twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekendgemaakt aan de klager.
- 6.3 Klachten die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank of in overleg via een mediationstraject.

Dit reglement is vastgesteld door Samenwerkingsverband SAMEN KRACHTIG op 1 januari 2020 en van kracht met ingang van 1 januari 2020.