

Klachtreglement

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: een uiting van onvrede over de organisatie van PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf dat opleidingen en cursussen, coaching en counseling verzorgt en de bejegening of behandeling door PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in coaching & counseling en opleidingen of personen werkzaam voor.
- *klager*: ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door de klant is aangewezen, of de wettelijke vertegenwoordiger van de klant, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden of partner van de klant.

Een klager kan zijn:

- een klant die door PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling wordt begeleid.
- *aangeklaagde*: PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling. Bij klachten over personen werkzaam voor PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling wordt de directie van PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling aangesproken.
- *klachtbehandeling*: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zonodig resulterend in een niet - juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- *klachtencommissie*: de door PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

Doelstelling van de klachtregeling

Artikel 2

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de individuele klager;
- het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door bedrijven.

Uitgangspunten bij de klachtregeling

Artikel 3

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- zonodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- de klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;

PaardenKracht naar EigenKracht Klachtenreglement oktober 2021

- beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- de klacht moet vlot (vertrouwelijk) afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures. In ieder geval wordt er binnen 4 weken gereageerd;
- beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De klacht zal voor een termijn van 1 jaar worden bewaard en daarna worden vernietigd.
- de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Indienen van een klacht

Artikel 4

- lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de coach, Huberdien van PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 2 Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de coach zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 5

- lid 1 De klachtencommissie bestaat uit twee leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter. Zij zijn benoemd door PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling.
De commissie bestaat uit:
Voorzitter: mevr. E. Vermaat
Lid: mevr. L. de Vos
- lid 2 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vijf jaar benoemd en zijn één maal herbenoembaar.
- lid 3 Een lid kan vrijwillig terugtreden. PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling, zal zo spoedig mogelijk zorgen voor een ander lid.
- lid 4 De leden van de klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding.
- lid 5 De leden van de klachtencommissie hebben geen zakelijke verbintenis met PaardenKracht naar EigenKracht.

Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie

Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig adviseren aan PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling over door het bedrijf te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door coach van PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling aan de directie van bedrijf melden;
- evalueren resultaten advisering 12 maanden na afsluiting klachtbehandeling;
- opstellen van een jaarverslag.

Artikel 7

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen; het inschakelen van deskundigen.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 8

- lid 1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure. Uiterlijk binnen 4 weken.
- lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- lid 3 De klachtencommissie doet vervolgens binnen twee weken mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen vier weken te reageren.

Artikel 9

- lid 1 De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter het nodig oordeelt. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden.
- lid 2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
- lid 3 De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.
- lid 4 De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde standaard redelijkerwijs aan opleiding/coaching bedrijven gesteld mogen worden.
- lid 5 De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede het advies over door PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling, te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 10

- lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal zo spoedig mogelijk een plaatsvervanger worden aangewezen.
- lid 2 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
- lid 3 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal zo spoedig mogelijk een plaatsvervanger worden aangewezen.

- lid 4 Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal zo spoedig mogelijk een plaatsvervanger worden aangewezen.

Termijnen

Artikel 11

- lid 1 De klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- lid 2 De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.
- lid 3 Aangeklaagde bericht binnen 4 weken klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.
- lid 4 Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.
- lid 5 Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.
- Lid 6 Schriftelijk ingediende klachten 2 jaar worden bewaard na afhandeling van de klacht.

Stopzetting procedure

Artikel 12

- lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie.
- lid 3 Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- lid 4 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Slot Bepalingen

Artikel 13

PaardenKracht naar EigenKracht, bedrijf in opleidingen en cursussen, coaching en counseling zorgt voor de bekendmaking van deze klachtregeling via de website.

Artikel 14

PaardenKracht naar EigenKracht Klachtenreglement oktober 2021

De klachtenregeling treedt in werking oktober 2021.