

Klachtenregeling

Stichting TNE betreffende trainingen, coaching of trajecten

Overwegende dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering van een training, coaching of traject kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van zijn/ haar onvrede met de trainer/ coach/ adviseur van Stichting TNE niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Artikel 1. Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training, coaching of traject van Stichting TNE of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Stichting TNE betreffende trainingen, coaching of trajecten.

Directeur

De directeur van Stichting TNE, Harry Bakker.

Raad van Toezicht

De secretaris van de raad van toezicht, Roeland Geertzen

Training, coaching of traject

De training, coaching, traject of enige andere bijeenkomst die door of namens Stichting TNE wordt aangeboden of georganiseerd.

Trainer/ coach/ adviseur

De persoon die in opdracht van Stichting TNE (onderdelen van) de training, coaching of traject uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training, coaching 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 en degene in wiens opdracht deze aan de training, coaching of traject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot één maand na afsluiting van de training, coaching of traject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training, coaching of traject 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.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 2 jaar bewaard.

Artikel 3. Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van Stichting TNE (onderdelen van) de training, coaching of traject uitgevoerd heeft en de secretaris van de raad van toezicht, Roeland Geertzen. Laatst genoemde is niet diegene die de (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of traject uitgevoerd heeft. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

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 directeur.

Artikel 5. Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij Stichting TNE 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 Stichting TNE (onderdelen van) de training, coaching 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 reactie van de betrokken trainer/ coach/ adviseur zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer/ coach/ adviseur in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Stichting TNE. Er zal een onafhankelijke derde partij worden aangewezen, te weten, Abelman coaching en mediation uit Almere is verbonden aan Stichting TNE. Contactgegevens: acmt@abelman.nl
7. De volledige klachtenprocedure mag maximaal 3 maanden duren. Mocht er langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, dan de genoemde maximale termijn, dan zal de deelnemers hiervan in kennis worden gesteld, waarbij het uitstel zal worden toegelicht. Daarbij zal er een indicatie worden gegeven wanneer uitsluitsel zal worden gegeven.
8. Wij houden een bewaartermijn van 2 jaar aan.

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 directeur

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie maakt de directeur 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 directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken trainer/ 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/coach/adviseur.
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/ coach/ adviseur de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan de klager als betrokken trainer/ opleider/ coach/ adviseur verstuurd.

Wezep, 1 september 2024