

# Klachtenregeling

Facet trainingen 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 Facet trainingen niet tot een bevredigend resultaat leidt.

## Artikel 1. Begrippen

### *Deelnemer*

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

### *Klachtencommissie*

De klachtencommissie van Facet trainingen betreffende trainingen, coaching of trajecten.

### *Directeur*

De directeur van Facet trainingen, Antonie Boom.

### *Training, coaching of traject*

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

### *Trainer/ coach/ adviseur*

De persoon die in opdracht van Facet trainingen (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*

Degeene 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 3 jaar bewaard.

## Artikel 3. Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van Facet trainingen (onderdelen van) de training, coaching of traject uitgevoerd heeft en de office manager van Facet trainingen, Femke Vrolijkten. 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 Facet trainingen is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van Facet trainingen (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 Facet trainingen. In onderling overleg zal een onafhankelijke derde partij worden aangewezen. De mediator T. Rouwaan uit Zwolle is verbonden aan Facet trainingen.
7. De volledige klachtenprocedure mag maximaal 3 maand 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 uitsluitel zal worden gegeven.

## **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.

Hattem, 13 juli 2015

A. Boom  
Directeur Facet trainingen