

Klachtenregeling

Klachtenregeling Van Velzen Development B.V. inzake cursussen, trainingen, workshops of begeleidingstrajecten.

Drs. M. van Velzen-Hooft, DGA van Van Velzen Development B.V. te Leiden

Overwegende

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever (hierna aangeduid als 'klant') gewenst is dat deze zich me een eventuele klacht over de uitvoering van een cursus, training, workshop of begeleidingstraject kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de trainer/begeleider van Van Velzen Development B.V. niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Artikel 1 begrippen

Opdrachtgever/klant

De organisatie of het organisatieonderdeel waarmee Van Velzen Development B.V. een overeenkomst sluit met betrekking tot het afnemen van een opleiding (cursus, training, workshop dan wel een begeleidingstraject).

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Van Velzen Development B.V. inzake cursussen, trainingen, workshops of begeleidingstrajecten.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, workshops of begeleidingstraject dan wel de trainer/opleider, 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 kan tot een maand na afsluiting van de opleidings- c.q. begeleidingsactiviteit een schriftelijke klacht indienen over de uitvoering of begeleiding.
2. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
3. 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 Van Velzen Development B.V. het traject dat de klacht betreft, heeft uitgevoerd en een seniortrainer van Van Velzen Development B.V.. 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 DGA.

Artikel 5 Klachtenprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij Van Velzen Development B.V. 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 de opdracht in naam van Van Velzen Development B.V. heeft uitgevoerd, een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.
5. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroep mogelijk met een onafhankelijke partij.
Als onafhankelijke partij zal drs. Amber van den Hout ingeschakeld worden. Zij is mediator en directeur van 'Uw assessment psycholoog'. Zij is registerpsycholoog NIP/Arbeid & Organisatie, gevestigd in de Dotterbloemlaan 67 in Den Haag. KvK 53396286.

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. Het oordeel van een onafhankelijke partij zoals de rechtbank is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 7 Reactie DGA

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.
2. De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van klachtencommissie een afschrift van haar reactie aan de klager en de betrokken trainer/begeleider.
3. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/begeleider, de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken trainer/begeleider verstuurd.