

Klachtenregeling 113 Academy

De klachtenregeling is bedoeld voor deelnemers of organisaties die medewerkers laat deelnemen aan trainingen, die door 113 zijn georganiseerd, en die over de uitvoering of organisatie daarvan niet tevreden zijn. Indien de klager er na overleg met de coördinator of de trainer van 113 niet uitkomt of geen bevredigend antwoord krijgt, dan kan deze een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van de organisatie.

Stichting 113, gevestigd te Amsterdam, nader te noemen als 113 heeft hiertoe de volgende regeling opgesteld:

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer

Ieder die deelneemt of heeft deelgenomen aan een training van 113.

Klachtenfunctionaris

De onafhankelijke persoon, die namens 113 klachten over trainingen onderzoekt en over de afhandeling een bindend advies geeft aan de directie. De klachtenfunctionaris voor 113 is mevrouw mr. Marjolijn Wieringa. Zie <http://www.wieringamediation.nl/>.

Training

De training, die door 113 wordt aangeboden of georganiseerd.

Trainer

De persoon die in opdracht van 113 de training uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke en ondertekende uiting van onvrede over een training gericht aan de klachtenfunctionaris met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen. De klacht bevat de naam en het adres van de klager, een dagtekening en een omschrijving van de klacht.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de klachtenfunctionaris heeft ingediend.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de training deelneemt of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de training een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding of traject indienen bij de klachtenfunctionaris nadat de deelnemer eerst heeft overlegd met de coördinator of trainer van 113.

1. De klachtenfunctionaris kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, als naar zijn oordeel, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

2. Indien de klacht niet is besproken met de coördinator of trainer van 113, brengt de klachtenfunctionaris de klager in contact met de coördinator om te zien of zij gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen. Lukt dit niet dan neemt de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

Artikel 3 Benoeming klachtenfunctionaris

De directie van 113 benoemt de klachtenfunctionaris voor een bepaalde periode en evalueert periodiek diens functioneren doch uiterlijk voordat de benoemingsperiode afloopt en er een besluit valt over de verlenging van de benoeming. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en staat dus niet in relatie tot de klager noch de beklagde.

Artikel 4 Taak van de Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de taak om de bij hem ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een bindend advies aan de directie over:

- de gegrondheid van de klacht
- de te nemen maatregelen

Ter bescherming van de belangen van de alle direct betrokkenen, neemt bij de behandeling van de klacht de klachtenfunctionaris de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij 113 is ontvangen.
2. De klachtenfunctionaris onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat hij dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de trainer van de betreffende de training verzocht worden een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtenfunctionaris zendt een afschrift daarvan naar de klager.
5. Is het naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer zich een oordeel te vormen, dan hoort de klachtenfunctionaris de klager en de betrokken trainer in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot een voor beide partijen geschikte oplossing, geeft de klachtenfunctionaris een advies over de te nemen maatregelen om tot afhandeling van de klacht te komen.

7. Indien de klager tijdens de procedure besluit zijn klacht in te trekken, zal de procedure worden gestaakt en de aangeklaagde en de directie hierover worden geïnformeerd.

Artikel 6 Het oordeel van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot een oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de directie.
2. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
3. Indien de verlenging noodzakelijk is, maakt de klachtenfunctionaris deze verlenging aan de klager bekend.
4. Het oordeel en advies van de klachtenfunctionaris is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 7 Reactie directie

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtenfunctionaris, maakt de directie zijn schriftelijke beslissing op het oordeel van de klachtenfunctionaris bekend en zendt hiervan een afschrift aan klager, trainer en klachtenfunctionaris. Deze reactie is bindend voor alle partijen.
2. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken trainer.
3. In de brief aan de klager en de trainer wordt bij de beslissing van de directie een kopie gevoegd van het oordeel en het advies van de klachtenfunctionaris.

Amsterdam, d.d. 2 april 2015



J. Mokkenstorm
directeur