



## **Klachtenregeling onderwijs Organisatie21**

Klachtenregeling Organisatie21 inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching en/ of begeleidingstrajecten

### *Overwegende*

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van zijn/ haar onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur van Organisatie21 niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Klachten kunnen worden gestuurd naar:

**Organisatie21**  
**t.a.v. de klachtencommissie onderwijs**  
**Westerlaan 28**  
**3016 CK Rotterdam**

### **Artikel 1. Begrippen**

#### Opdrachtgever

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject van Zorgprofessie of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

#### Klachtencommissie

De klachtencommissie van Organisatie21 inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching of begeleidingstrajecten.

#### De directeur

De directeur van Organisatie21  
Carla Raben

#### Cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject

De cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject die door of namens Zorgprofessie wordt aangeboden of georganiseerd.

#### Docent/trainer/opleider/coach/adviseur

De persoon die in opdracht van Zorgprofessie, (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitvoert.

### Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject 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 die aan de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot een maand na afsluiting van de cursus, training, opleiding, coaching of het begeleidingstraject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject 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**

De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van Organisatie21, (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitgevoerd heeft en een van de directeuren/trainers/adviseurs van Organisatie21. Laatstgenoemde is niet degene die de (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitgevoerd heeft. 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 directeur.

### **Artikel 5. Klachtenprocedure**

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij Organisatie21 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 Organisatie21 (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.
5. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend
6. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur in elkaars aanwezigheid.

7. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Organisatie21. Deze onafhankelijke derde partij betreft:

**Blanco Organisatieontwikkeling/ teamontwikkeling**

*t.a.v. Onno Paans*

*Heijendaalseweg 121*

*6525 AJ NIJMEGEN*

Telefoon 024-3604238

E-mail [mail@blanco-bericht.nl](mailto:mail@blanco-bericht.nl)

*In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.*

**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 eerdergenoemde 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/opleider/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 docent/trainer/ opleider/ coach/adviseur
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/opleider/coach/adviseur de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken docent/trainer/opleider/ coach/adviseur verstuurd.

Rotterdam, januari 2015