



KLACHTENREGELING

inzake workshops en opleidingen

Doel:

Borgen dat een eventuele klacht over de uitvoering van een workshop of opleiding, zorgvuldig en objectief behandeld wordt. Hiertoe is naast deze klachtenregeling de functie van onafhankelijke derde in het leven gesteld, die indien bespreking van de klacht met de directeur/eigenaar van De Roestenburgh niet tot een bevredigend resultaat leidt, een oordeel over de klacht kan en mag vellen.

Artikel 1 Begrippen

- a) Opdrachtgever
 - Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een workshop of opleiding van De Roestenburgh
- b) Directeur/eigenaar
 - De directeur/eigenaar van De Roestenburgh.
KvK 58401849. BTW - nr: NL113592589B01
- c) Onafhankelijke derde
 - Degene die onderzoek doet naar en bevoegd is bindende besluiten te nemen op ingediende klachten die tot ontevredenheid van de opdrachtgever door de directeur/eigenaar zijn afgehandeld.
- d) Workshop of opleiding
 - De workshop of opleiding die door of namens De Roestenburgh wordt aangeboden of georganiseerd.
- e) Docent/trainer/opleider
 - De persoon die in opdracht van De Roestenburgh (onderdelen van) de workshop of opleiding uitvoert.
- f) Klacht
 - Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een workshop of opleiding gericht aan de directeur/eigenaar met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.
- g) Klager
 - Degene die een schriftelijke klacht bij de eigenaar/directeur heeft ingediend.
- h) Schriftelijk
 - Onder schriftelijk wordt ook per mail verstaan.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

- a) De opdrachtgever die aan een workshop of opleiding deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot één maand na afsluiting van de workshop of opleiding een schriftelijke klacht over de uitvoering van de workshop of opleiding indienen bij de directeur/eigenaar.
- b) De directeur/eigenaar kan beslissen dat een klacht, die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar zijn oordeel, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
- c) Klachten worden altijd geregistreerd en vertrouwelijk behandeld.
- d) De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

Artikel 3 Klachtenbehandeling door directeur/eigenaar

- a) De directeur/eigenaar bevestigt binnen twee werkdagen schriftelijk de ontvangst en de ontvankelijkheid van de klacht.
- b) Uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, geeft de directeur schriftelijk een oordeel over de inhoud van de klacht. Hij doet zo nodig een voorstel tot oplossing van de klacht. Mocht er langere tijd nodig zijn, dan krijgt klager binnen 2 weken een nieuwe termijn te horen.
- c) Indien de klager niet tevreden is met het oordeel en/of de oplossing van de directeur/eigenaar, kan hij/zij zich wenden tot de onafhankelijke derde.
- d) De onafhankelijke derde is telefonisch en per email bereikbaar

Artikel 4 Onafhankelijke derde

Indien sprake is van artikel 3 lid c, stuurt de directeur/eigenaar binnen 48 uur na ontvangst van het bericht dat de klager niet tevreden is met zijn oordeel, deze melding door naar de onafhankelijke derde.

De functie van onafhankelijke derde wordt ingevuld door:

M.E.A.P. (Marja) Kuijken

Valeriaan 86, 5236 TP Empel/'s-Hertogenbosch

06 - 82 10 03 75

E-mailadres m.kuijken@ziggo.nl

Ervaring

Mevrouw Kuijken is gepensioneerd. Om die reden heeft zij voldoende tijd om eventuele klachten te behandelen. In haar werkzame leven was zij werkzaam bij banken en hypotheekverstrekkers. Zij heeft daarbinnen diverse functies vervuld.

In haar vrije tijd is zij als vrijwilliger actief. In een bestuur van een gemeenschapshuis vervult zij de rol van secretaris en binnen een sportvereniging is zij verantwoordelijk voor het notuleren en uitwerken van vergaderingen.

Vanuit haar beroep en haar vrijwilligerswerk is zij gewend met vertrouwelijke gegevens om te gaan en heeft zij veel ervaring met het geheimhouden van gegevens.

Artikel 5 Taak van de Onafhankelijk derde

- a) De onafhankelijk derde heeft de taak om ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. De Onafhankelijk derde oordeelt ook over het vastgelegde in artikel 2a.
- b) De onafhankelijk derde komt uiterlijk vier weken nadat hij op de hoogte gesteld is van de klacht tot een oordeel.
- c) Het oordeel wordt zowel klager als de directeur/eigenaar schriftelijk medegedeeld.
- d) Verlenging van de in lid b genoemde termijn is éénmaal met vier weken mogelijk.
- e) De verlenging als bedoeld in lid d wordt de klager en de directeur/eigenaar schriftelijk medegedeeld.
- f) Het oordeel van de onafhankelijk derde is voor zowel de directeur/eigenaar als de klager bindend en eventuele consequenties worden binnen 2 weken door directeur/eigenaar afgehandeld.
- g) Indien het oordeel van de onafhankelijke derde bestaat uit een financiële compensatie dan is dit bedrag nooit hoger dan de door opdrachtgever betaalde kosten voor de workshop of opleiding die onderwerp van de klacht zijn.

Artikel 6 Inwerkingtreding

De klachtenregeling treedt op 1 juli 2017 in werking.

Deze regeling is op 21 januari 2025 aangepast.

Bokhoven 21 januari 2025,

Willem Minkels

De directeur / eigenaar van De Roestenburgh



De Roestenburgh. KvK 58401849. BTW-ID NL 001485093B60