

DE SCHOOL
VOOR
TRANSITIE



KLACHTENREGELING

DE SCHOOL VOOR TRANSITIE HOLDING BV
DE SCHOOL VOOR TRANSITIE OPLEIDINGEN BV
DE SCHOOL VOOR TRANSITIE TRAINING EN COACHING BV

PREAMBULE

De School voor Transitie, zijnde De School voor Transitie Holding BV, De School voor Transitie Opleidingen BV, De School voor Transitie Training en Coaching BV, wil er zijn voor mensen die vorm willen geven aan werkelijke verandering. Wij geloven dat de ontwikkeling van medewerkers, leiderschap en organisaties tot stand komt in de verbinding tussen mensen onderling. Wij handelen in ons werk vanuit onze **Ethische en Gedragscode**.

Alle meldingen van ongenoegen en klachten kunnen gemeld worden bij het secretariaat van De School voor Transitie, dat als aanspreekpunt geldt. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld een ongenoegen of klacht over een opleider, trainer, coach of andere medewerker van De School voor Transitie, verzending van materiaal, correspondentie, onjuist verstrekte informatie, kortom de wijze waarop De School voor Transitie zich in bepaalde aangelegenheden heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd. Klachten over beleid of beleidsuitvoering vallen buiten deze regeling.

In het geval dat de klacht betrekking heeft op ongewenste omgangsvormen kunnen deze worden neergelegd bij de Vertrouwenspersoon (zie daarvoor **Regeling Vertrouwenspersoon**). Te denken valt aan directe of indirecte uitlatingen over en/of handelingen van intieme of seksuele aard geuit in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat door de klager als ongewenst wordt ervaren en een inbreuk vormt op de integriteit van de klager. Ook is het mogelijk direct schriftelijk een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.

In alle gevallen geeft De School voor Transitie er de voorkeur aan om afhandeling van klachten op te lossen in samenspraak met de direct betrokkenen. Wanneer dit niet leidt tot een bevredigende oplossing dan wel dat de klager deze mogelijkheid niet wil benutten dan kan hij een formele klacht indienen bij de Klachtencommissie.

In dat geval zal de Vertrouwenspersoon c.q. de Klachtencommissie de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigen. De School voor Transitie verplicht zich de klacht zo snel als mogelijk af te handelen, met inachtneming van de opperste zorgvuldigheid. In de regeling staan termijnen opgenomen waarop dit onder normale omstandigheden gebeurd dient te zijn.

Uitspraken van de Klachtencommissie zijn voor alle partijen bindend. Indien dit niet tot een bevredigende afhandeling van de klacht of uitspraak van de Klachtencommissie leidt, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.

ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- directie: het management van De School voor Transitie.
- klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen waarop (een medewerker van) De School voor Transitie zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd onder voorwaarde dat een eerdere interne melding niet naar tevredenheid is afgehandeld.
- klager: een persoon die staat ingeschreven bij De School voor Transitie, belangstellende, bedrijf, instelling of cliënt.
- aangeklaagde: persoon, vertegenwoordiger van De School voor Transitie, tegen wie de klacht zich richt.
- secretariaat: het centrale meldpunt van De School voor Transitie waar meldingen en/of klachten worden ingediend door een mail te sturen aan info@deschoolvoortransitie.nl
- Klachtencommissie: een door de directie benoemde commissie die de klacht afhandelt, tenminste bestaande uit één voorzitter en één lid, beiden niet in dienst van dan wel op enigerlei wijze verbonden aan De School voor Transitie en van verschillend geslacht.

ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op meldingen van een klager die van mening is dat de verplichtingen zoals overeengekomen tot het verrichten van diensten met betrekking tot training en opleiding onvoldoende of in strijd met de voorwaarden van inschrijving zijn of worden nagekomen.
2. De klachtenregeling is ook van toepassing op meldingen c.q. klachten van een deelnemer, opdrachtgever of cliënt die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen van intieme of seksuele aard, dan wel intimidatie, agressie, pesten of discriminatie.
3. De klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen c.q. klachten over de wijze waarop een deelnemer of cliënt zich heeft gedragen in een bepaalde aangelegenheid.

ARTIKEL 3 INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Als contact met de betrokkenen, directie en/of de Vertrouwenspersoon geen bevredigende oplossing heeft opgeleverd kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij het secretariaat van De School voor Transitie, ter attentie van de Klachtencommissie.
2. Klager doet zijn klacht vergezellen van:
 - zijn naam, (mail-)adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer
 - relevante informatie over de klacht: feit(en), omstandigheden en/of gebeurtenissen waarover de klacht gaat, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht tussen partijen en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om tot een bevredigende oplossing te komen.
 - plaats, datering en ondertekening.
3. Het secretariaat legt de datum van ontvangst van de klacht vast.
4. Binnen een termijn van 14 dagen na de geregistreerde ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De leden van de Klachtencommissie ontvangen binnen die termijn de klacht dan wel een afschrift daarvan.

5. Indien een of meer van de onder artikel 2 lid 2 vermelde gegevens ontbreken, verzoekt het secretariaat de klager deze alsnog te verstrekken binnen een termijn van 14 dagen. Worden deze gegevens niet of niet tijdig verstrekt dan kan de Klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk verklaren.
6. De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling noch doet zij een uitspraak over aansprakelijkheid van De School voor Transitie.
7. De Klachtencommissie zal vervolgens informeren - indien dat niet vermeld staat - of over de klacht contact is geweest met betrokkenen of de directie van De School voor Transitie. In dat geval kan de Klachtencommissie adviseren om dat alsnog te doen teneinde een bevredigende oplossing te bereiken. Indien dat inderdaad het resultaat is, zal de Klachtencommissie de klacht als afgedaan beschouwen en daarvan melding doen aan klager.
8. Indien contact als bedoeld in het vorige lid niet heeft geleid heeft tot een bevredigende oplossing dan wel de klager niet bereid is tot een dergelijk contact zal de klachten-procedure worden voortgezet.

ARTIKEL 4 BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die klager heeft ingezonden compleet zijn en een voldoende duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een afschrift van de klacht verzonden aan de persoon tegen wie de klacht gericht is, tenzij een andere stap - van rechtswege - noodzakelijk is.
2. De persoon tegen wie de klacht is gericht zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Na deze termijn zal de klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen (ook als de aangeklaagde niet heeft gereageerd).
3. Het secretariaat stelt (na toestemming van de klager) de Klachtencommissie de ingediende klacht, de reactie van de aangeklaagde en andere daarvoor in aanmerking komende stukken ter hand. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat alle partijen beschikken over dezelfde stukken. Zij behandelt de klacht op basis van het beginsel van hoor en wederhoor en op zo kort mogelijk termijn na ontvangst van de stukken, steeds met inachtneming van de eisen van zorgvuldigheid. Zo nodig verzoekt zij partijen nadere schriftelijke informatie te verstrekken.
4. De Klachtencommissie besluit of zij op basis van de aanwezige stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de Klachtencommissie, indien zij daartoe, gezien de aard van de klacht, termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek in te stellen. De Klachtencommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting. De vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten.
5. De Klachtencommissie bepaalt waar en wanneer de mondelinge hoorzitting zal worden gehouden. Zij verzoekt partijen daar en dan aanwezig te zijn. Deze worden geacht in persoon te verschijnen. Zij zijn bevoegd zich te laten bijstaan door een door hen zelf te bepalen persoon.

6. Partijen wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van door de Klachtencommissie vastgestelde verslagen van de hoorzitting. Kosten verbonden aan deze procedure worden gedragen door partijen zelf. De commissie doet een bindende uitspraak over de klacht.
7. Uiterlijk vier weken na datum van de mondelinge behandeling doet de commissie gemotiveerd schriftelijk uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Zij bepaalt de op te leggen sanctie. Tevens bepaalt zij door welke van de partijen de kosten gedragen worden. Zo nodig kan zij een aanbeveling doen aan de directie. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen vastgestelde termijn in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer de Klachtencommissie verwacht uitsluitel te kunnen geven.
8. De door de Klachtencommissie op te leggen sanctie kan zijn:
 - Waarschuwing.
 - Bindend advies aan een van beiden of beide partijen gericht op supervisie, coaching, bemiddeling of mediation.
 - Berisping waarbij de klacht gegrond wordt verklaard en de ernst dan wel de herhaling leidt tot dwingend en bindend advies conform afspraken die tijdens de behandeling van de klacht zijn gemaakt.
 - Beëindiging deelname opleiding, training of coaching (onder gehoudenheid tot een adequate financiële afwikkeling) dan wel voortzetting opleiding binnen een andere opleidingsgroep of ander opleidingstraject.
 - Gedeeltelijk of volledig restitueren van reeds betaalde opleidings-, trainings- of coachingsgelden. Een combinatie van sancties is mogelijk.
9. De Klachtencommissie kan een klacht ook gegrond verklaren zonder oplegging van een maatregel.
10. De leden van de Klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hun bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
11. Tegen de uitspraak van de Klachtencommissie is geen beroep mogelijk. Er rest slechts een gang naar de bevoegde rechter.

ARTIKEL 5 NIET IN BEHANDELING NEMEN OF NIET ONTVANKELIJK VERKLAREN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht wordt niet of niet verder door de Klachtencommissie in behandeling genomen, indien:
 - de klacht anoniem wordt ingediend.
 - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 18 maanden voor indiening van de klacht hebben plaats gevonden.
 - het contact zoals vermeld in artikel 3 lid 7 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid, zodanig dat de klager de klacht intrekt.
2. Een klacht kan door de Klachtencommissie niet ontvankelijk worden verklaard indien:
 - door de klager niet de volgens artikel 3 lid 2 minimaal vereiste gegevens worden overlegd.
 - de Klachtencommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen.

ARTIKEL 6 UITSPRAAK

1. De Klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, te weten maximaal binnen 3 maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De Klachtencommissie baseert de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede - indien van toepassing - op grond van het besprokene op de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt. De Klachtencommissie kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.
2. Indien na het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in artikel 6 lid 1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en aangeklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te komen. De Klachtencommissie beslist, indien zij uit meer dan twee leden bestaat, bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
3. De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen en in afschrift aan de directie van De School voor Transitie. De Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen gericht aan de aangeklaagde en/of aan de directie van De School voor Transitie. Deze aanbevelingen zijn niet bindend.

ARTIKEL 7 SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE KLACHTEN-COMMISSIE

1. De leden van Klachtencommissie worden benoemd door de directie van De School voor Transitie.
2. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal 2 leden, waaronder 1 voorzitter, welke in die hoedanigheid door de directie worden benoemd. Leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk en hebben geen binding met De School voor Transitie. Zie appendix A voor huidige samenstelling.
3. De Klachtencommissie velt een oordeel of een klacht gegrond is of niet. Hiervoor is de commissie gerechtigd externe deskundigen te raadplegen met betrekking tot specifieke inhoudelijke onderwerpen die onmiddellijk verband houden met de klacht. Definitieve beoordeling volgt na consensus van de commissieleden. Vervolgens kan sprake zijn van een sanctie zoals vermeld in artikel 4 lid 8.
4. De leden worden benoemd voor een periode van maximaal 5 jaar, zij zijn eenmaal herbenoembaar. Bij tussentijds aftreden van één van de leden, wordt door de directie van De School voor Transitie een nieuw lid aangezocht en benoemd.
5. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt voorts door:
 - overlijden van het lid
 - opzegging van het lid
 - opzegging door de directie van De School voor Transitie wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak en/of mogelijke belangenverstremming.

ARTIKEL 8 ARCHIVERING

Het secretariaat van De School voor Transitie houdt een overzicht bij van alle bij het secretariaat binnengekomen klachten. De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na behandeling door het secretariaat gearchiveerd.

Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van één jaar na de datum van de beoordeling door de Klachtencommissie bewaard, in overeenstemming met het Privacy Statement van De School voor Transitie.