

Klachtenregeling hijink & zo

1 Begrippen

- **Deelnemer:** Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding of begeleidingstraject van hijink & zo of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld. Mediation valt onder het klachtrecht van de MfN.
- **Hijink & zo:** bedrijf voor begeleiding en training.
- **Cursus, training, opleiding of begeleidingstraject:** De cursus, training, opleiding, begeleiding, traject of enige andere bijeenkomst die door hijink & zo wordt aangeboden of georganiseerd.
- **Trainer/opleider/coach/adviseur:** De persoon die in (opdracht van) hijink & zo (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, begeleiding of het traject uitvoert.
- **Klacht:** Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, begeleiding of traject 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 hijink & zo of de klachtencommissie heeft ingediend.
- **Klachtencommissie:** De klachtencommissie van hijink & zo inzake cursussen, trainingen, opleidingen, begeleidingstrajecten.

2 Doelstellingen

2.1 Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van een /deelnemer/cliënt/opdrachtgever op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

3 Ontvankelijkheid

- 3.1 De opdrachtgever of de deelnemer die aan de cursus, training, opleiding, begeleiding of het traject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van deze deelname een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding of het begeleidingstraject indienen bij hijink & zo.
- 3.2 Deze termijn kan worden verlengd als van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij/zij zijn/haar klacht eerder indiende.
- 3.3 Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- 3.4 De geregistreerde klachten worden voor een periode van drie jaar bewaard.

4 Interne klachtprocedure

- 4.1 Indien een deelnemer/cliënt/opdrachtgever hijink & zo benadert met een klacht, dan wordt de klacht hetzij behandeld door A. Hijink, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Desgewenst kan de klacht worden doorgeleid naar een derde die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- 4.2 Annemieke Hijink of deze derde tracht(en) samen met de deelnemer/cliënt/opdrachtgever tot een oplossing te komen.
- 4.3 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- 4.4 De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 4.5 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 4.6 Als de klacht naar de mening van de deelnemer/cliënt/opdrachtgever niet naar tevredenheid is afgehandeld kan hij/zij binnen vier weken na ontvangst van het oordeel de klacht indienen bij de klachtencommissie.

5 Samenstelling van de klachtencommissie

- 5.1 De klachtencommissie bestaat uit een persoon (trainer/mediator) die geen betrokkenheid heeft gehad bij de situatie waarover is geklaagd buiten hijink & zo, mevr. J. Korver te Beusichem.
- 5.2 Zij onderzoekt de klacht die is ingediend volgens de in artikel 6 beschreven klachtprocedure.

6 Taak en werkwijze van de klachtencommissie

- 6.1 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 hijink & zo.
- 6.2 De klacht moet schriftelijk, bij voorkeur per e-mail maar anders per aangetekende post met ontvangstbevestiging, worden ingediend bij hijink & zo. De klager verstrekt in ieder geval de volgende gegevens:
 - ✓ naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager
 - ✓ algemene gegevens over de training/het begeleidingstraject incl. een kopie van de opdracht
 - ✓ een omschrijving van de klacht
 - ✓ alle relevante informatie over de klacht (feiten en omstandigheden en de gevoerde correspondentie over de klacht)
 - ✓ informatie over hetgeen door klager is gedaan om tot oplossing van de klacht te komen en over
 - ✓ de reactie van hijink & zo.
- 6.3 Nadat de klacht is ingediend, krijgt de klager binnen vijf werkdagen een bericht dat de klacht bij hijink & zo is ontvangen.
- 6.4 De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat zij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.

- 6.5 Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de persoon die in opdracht van hijink & zo (onderdelen van) de cursus, training, opleiding of het begeleidingstraject uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
- 6.6 De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager
- 6.7 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 Het oordeel van de klachtencommissie

- 7.1 De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken. Is verlenging noodzakelijk, dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
- 7.2 De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.
- 7.3 Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie geeft hijink & zo een schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie zendt dit aan de klager.
- 7.4 Verlenging van deze termijn is met maximaal 2x twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekendgemaakt aan de klager.
- 7.3 Klachten die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank of in overleg via een mediationtraject.

Dit reglement is vastgesteld door hijink & zo op 15-6-2019 en op die datum van kracht gegaan.