

Klachtenregeling Van Montfoort b.v. inzake trainingen en opleidingen

mr. dr. A. J. van Montfoort, directeur van Van Montfoort b.v. te Woerden,

Overwegende

Dat het voor een zorgvuldige omgang met cursisten gewenst is dat zij zich met hun klachten over de uitvoering van een cursus kunnen wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van hun onvrede met de trainer of zijn leidinggevende niet tot een bevredigend resultaat leidt,

Stelt, na overleg met de trainers en opleiders van Van Montfoort b.v. de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1 Begrippen

Cursist	Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus van Van Montfoort of die zich definitief voor een cursus heeft aangemeld
Klachtencommissie	De klachtencommissie van Van Montfoort b.v. inzake trainingen en opleidingen
Directeur	De directeur van Van Montfoort b.v.
Cursus	De cursus, training, workshop, coaching, counseling of enige andere bijeenkomst met als doel het overbrengen van kennis en of vaardigheden
Opleider	De persoon die in opdracht van Van Montfoort b.v. de cursus, of onderdelen van de cursus uitvoert
Klacht	Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus 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 cursist en degene in wiens opdracht de cursist de cursus volgt, of heeft gevolgd, kan tot drie maanden na de afsluiting van de cursus een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus indienen bij de Klachtencommissie. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
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.

Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit: een onafhankelijk voorzitter, de heer N. (Nico) van Tol (directeur cluster Social Work & Toegepaste Psychologie van de Hogeschool Leiden), die niet werkzaam is voor Van Montfoort b.v.. De voorzitter kan indien wenselijk een extra lid aan de commissie toevoegen, bijvoorbeeld een secretaris afkomstig van Van Montfoort b.v. en een lid dat als cursist ervaring heeft met cursussen van Van Montfoort b.v.

2. De leden van de Klachtencommissie worden voor een termijn van drie jaar benoemd door de directeur. Daarna is herbenoeming mogelijk voor eenzelfde termijn.

Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de voorzitter de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
2. Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de Klachtencommissie de opleider die betrokken is bij de klacht schriftelijk in kennis van de klacht en verzoekt hem om een schriftelijke reactie.
3. Na ontvangst van deze reactie zendt de Klachtencommissie een afschrift daarvan aan de klager.
4. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie op de klacht zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager, de opleider en zonodig zijn leidinggevende. Zo mogelijk worden de klager, de opleider en eventueel de leidinggevende in elkaars aanwezigheid gehoord.
5. Bewaartermijn. Het dossier van de klacht wordt door het bureau twee jaar bewaard, te rekenen vanaf het jaar waarin de klacht werd gedaan.

Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie

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. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met maximaal 4 weken.
3. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager en de opleider schriftelijk bekend.
4. De Klachtencommissie zendt een afschrift van haar oordeel aan de klager en de opleider.

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.
2. Verlenging van deze termijn met maximaal twee weken is mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan klager en opleider.

Woerden, mei 2018

mr. dr. A.J. van Montfoort, directeur
Van Montfoort bv.