

KLACHTENREGELING REFRAME INTENSIS BV

Reframe InTensis BV inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching of trajecten vertegenwoordigd door F.J.F. van Mourik, directeur.

Overwegende

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

Artikel 1. Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, coaching of traject van Reframe InTensis BV of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Reframe InTensis BV inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching of trajecten.

Directeur

Een van de directeurs van Reframe InTensis BV, zijnde dhr. F. van Mourik of mevr. A. de Ruijter.

Cursus, training, opleiding, coaching of traject

De cursus, training, opleiding, coaching, traject of enige andere bijeenkomst die door of namens Reframe InTensis BV wordt aangeboden of georganiseerd.

Trainer/opleider/coach/adviseur

De persoon die in opdracht van Reframe InTensis BV (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of traject uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, coaching 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 de Klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2. Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training, opleiding, coaching of traject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training, opleiding, coaching of traject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding, coaching of traject 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 afgehandelde klachten worden voor een periode van 2 jaar bewaard.

Artikel 3. Samenstelling van de Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van Reframe InTensis BV (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of traject uitgevoerd heeft en een van de directeuren/trainers/adviseurs van Reframe InTensis BV. Laatst genoemde is niet diegene die de (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of traject uitgevoerd heeft. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

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 één van beide directeuren.

Artikel 5. Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat haar/zijn klacht bij Reframe InTensis BV is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijke en gemotiveerd aan de Klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van Reframe InTensis BV (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of traject uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan Klager.
5. 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.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Reframe InTensis BV. Deze onafhankelijke derde partij betreft:
NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding)
Papiermolen 34, 3991 KX Houten.
https://www.nrto.nl/partnerorganisaties/kwaliteitslabels_en_keurmerken/gedragcodes/

Indien Klager van mening is dat Reframe InTensis BV de regels van de NRTO niet naleeft, dan kan de Klager het geschil voorleggen aan de Commissie van Kwaliteit handhaving, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn overeenkomstig het gestelde in artikel II.2 van het huishoudelijk reglement van de NRTO, welke opvraagbaar is via het secretariaat van de NRTO.

In onderling overleg kan hier van 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 één van beide directeuren.
2. De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan 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 Klager bekend.
5. Het oordeel van de eerder genoemde 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 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 Klager en de betrokken 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 trainer/opleider/ coach/ adviseur verstuurd.

Tilburg, 21 juni 2018

F.J.F. van Mourik

Directeur Reframe InTensis BV