

Klachtenregeling

Algemeen

Voor een zorgvuldige omgang met de deelnemers aan onze trainingen, coaching en trajecten is het gewenst dat deze zich met eventuele klacht(en) over de uitvoering daarvan kunnen wenden tot een Klachtencommissie indien bespreking van hun onvrede met de coach/ projectmanager helaas niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Daartoe heeft LEVF de volgende klachtenregeling vastgesteld.

Artikel 1. Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training, coaching of traject van LEVF of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van LEVF betreffende trainingen, coaching of trajecten.

Training, coaching of traject

De training, coaching, traject of enige andere bijeenkomst die door of namens LEVF wordt aangeboden of georganiseerd.

Directeur

De directeur van LEVF.

Coach of projectmanager

De persoon die in opdracht van LEVF de training, coaching of traject uitvoert of manager van het project is.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training, coaching of traject gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen. De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2. Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan een training, coaching of traject van LEVF deelneemt of heeft deelgenomen kan tot drie maanden na afsluiting ervan een schriftelijke klacht hierover indienen bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die eerst na de in sub a. genoemde termijn van drie maanden wordt ingediend toch in behandeling wordt genomen indien naar het oordeel van de klachtencommissie van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd met de grootst mogelijke discretie en vertrouwelijk behandeld.

Artikel 3. Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit 3 leden, waarvan één lid als onafhankelijke voorzitter functioneert en twee leden onafhankelijke deskundigen zijn op het gebied van opleiding, training en advies.
2. De klachtencommissie onderzoekt de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtenprocedure.
3. De leden van de klachtencommissie kunnen alleen vervangen worden voor andere onafhankelijke personen daartoe aangewezen door de onafhankelijke voorzitter.

Artikel 4. Taak van de Klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken, daarbij vertrouwelijkheid te betrachten en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directeur.

Artikel 5. Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht, bij voorkeur via de mail, dat zijn klacht bij LEVF is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de commissie dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de Klachtencommissie de persoon die in opdracht van LEVF de training, coaching of traject heeft uitgevoerd of projectmanager is geweest schriftelijk in kennis van de klacht en verzoekt deze om een schriftelijke reactie.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.
5. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken coach/ projectmanager zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken coach/ projectmanager in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor LEVF. Deze onafhankelijke partij is dhr. F.N.J.T. Beterams.
7. De volledige klachtenprocedure mag maximaal 10 weken duren. Mocht er langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, dan de genoemde maximale termijn, dan zal de deelnemers hiervan in kennis worden gesteld, waarbij het uitstel zal worden toegelicht. Daarbij zal er een indicatie worden gegeven wanneer uitsluitel zal worden gegeven.

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 de directeur.
2. De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager en coach of projectmanager.
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 de klager en coach of projectmanager 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 de klager en de betrokken coach/projectmanager.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken coach/projectmanager.
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken coach/projectmanager de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan de klager als betrokken coach/projectmanager verstuurd.

Artikel 8. Dossier

Van alle klachten wordt een dossier aangelegd dat in de archieven van LEVF wordt bewaard voor een termijn gelijkgesteld aan de bewaartermijn voor de financiële administratie. Vanzelfsprekend wordt de informatie over de klacht als vertrouwelijk geklasseerd.

Ulvenhout, 20 februari 2020

R.J.M. van Marrewijk
Mede-directeur LEVF

P.A.S. Weijmer
Mede-directeur LEVF

