

Klachtenprocedure

De directie van Buiten de Kaders Training & Coaching is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.

Artikel 1

1.1. Klachten dienen schriftelijk (per brief of per email) te worden ingediend bij de directie van Buiten de Kaders Training & Coaching, Van Trigtstraat 194, 2597XB Den Haag. 1.2. De klacht dient zo goed mogelijk te worden omschreven. Ook dient te worden aangegeven wat Buiten de Kaders Training & Coaching kan doen om de klacht weg te nemen.

1.3. Telefonisch ingediende klachten zullen eveneens in behandeling worden genomen. Afhankelijk van de inhoud en zwaarte van een telefonisch ingediende klacht zal deze door klager schriftelijk bevestigd moeten worden.

1.4. Bij de behandeling van telefonisch ingediende klachten kan van de in dit reglement vastgelegde procedure worden afgeweken.

Artikel 2

Zodra Buiten de Kaders Training & Coaching naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het volgen van dit reglement.

Artikel 3

3.1. Buiten de Kaders Training & Coaching tekent de datum van ontvangst aan op het klaagschrift.

3.2. Buiten de Kaders Training & Coaching bevestigt de ontvangst van het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de klager.

3.3. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst.

3.4. Een afschrift van het klaagschrift, alsmede de daarbij meegezonden stukken worden aan degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, gezonden.

Artikel 4

4.1. Buiten de Kaders Training & Coaching is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging: waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die volgens deze klachtenprocedure is afgehandeld;

die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere

rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel

onderworpen is geweest of

4.2. Buiten de Kaders Training & Coaching is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging, kennelijk onvoldoende is.

4.3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5

5.1. Indien Buiten de Kaders Training & Coaching de klacht in behandeling neemt, kan zij, afhankelijk van de inhoud en zwaarte van de klacht, de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stellen te worden gehoord.

5.2. Buiten de Kaders Training & Coaching zal tot horen overgaan indien dat op grond van de wet verplicht is.

5.3. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

5.4. Indien Buiten de Kaders Training & Coaching van het horen afziet, doet zij hiervan mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder opgave van reden.

Artikel 6

6.1. Buiten de Kaders Training & Coaching kan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft horen op een door haar te bepalen plaats, datum en tijdstip. Hiertoe wordt aan klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een oproeping gezonden.

6.2. Verzending van de oproeping geschiedt ten minste tien dagen voor de datum waarop de hoorzitting gepland is.

6.3. In overleg met de klager kan van de termijn van tien dagen worden afgeweken.

6.4. In de oproeping wordt vermeld waar en wanneer klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, de zich in het dossier bevindende stukken kunnen inzien.

6.5. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kosteloos afschriften verkrijgen van deze stukken.

Artikel 7

7.1. Tijdens de hoorzitting wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten.

7.2. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

7.3. De klager kan zich tijdens het horen voor eigen rekening laten bijstaan

door een of meer deskundigen.

7.4. Het verslag van de hoorzitting wordt aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, toegestuurd.

Artikel 8

8.1. Buiten de Kaders Training & Coaching handelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift af.

8.2. Buiten de Kaders Training & Coaching kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

8.3. Buiten de Kaders Training & Coaching streeft er naar om eenvoudige klachten binnen tien werkdagen na ontvangst af te handelen.

8.4. De door de klager gemaakte kosten voor de behandeling van de klacht blijven voor rekening van de klager.

Artikel 9

9.1. Na voltooiing van het onderzoek kan een aanvullend onderzoek plaatsvinden, indien nadat partijen hun standpunten uiteen hebben gezet, feiten of omstandigheden bekend worden, die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

9.2. Indien de klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, niet voldoet aan het verzoek van Buiten de Kaders Training & Coaching om te verschijnen, inlichtingen te geven of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Buiten de Kaders Training & Coaching de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

9.3 De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Artikel 10

10.1. Buiten de Kaders Training & Coaching stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het onderzoek en de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt.

10.2. Bij deze schriftelijke kennisgeving wordt de klager door Buiten de Kaders Training & Coaching gewezen op de mogelijkheid om Mediation aan te vragen.

Leidt dit niet tot een oplossing dan zal een onafhankelijke advocaateen bindend advies geven.. Indien partijen het niet eens kunnen worden over de benoeming van een advocaat tot bindend adviseur, dan geschiedt de benoeming op verzoek van de meest gerede partij door de Voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag.

10.3 Voor de coachingstrajecten, conformeert Buiten de Kaders zich aan de ethische gedragscode van de NOBCO.

Artikel 11

11.1. Dit reglement kan worden aangehaald als Klachtenreglement Buiten de Kaders Training & Coaching.

11.2. Dit reglement treedt in werking op 21 maart 2019.

Artikel 12

Dit reglement ligt ter inzage bij Buiten de Kaders Training & Coaching en desgewenst wordt een exemplaar van dit reglement kosteloos verstrekt