



KLACHTENPROCEDURE

Interakt en Opleidingen Land van Rouw

(1 oktober 2021)

Artikel 1 Begripsomschrijving

Interakt Opleidingen Land van Rouw Secretariaat	Eenmansonderneming Interakt/Margriet Wentink. Maatschap/Sabine Noten en Wim van Lent. Het algemeen secretariaat van respectievelijk Interakt of Opleidingen Land van Rouw.
Klager	Ieder die een overeenkomst heeft met Interakt of Opleidingen Land van Rouw tot het verrichten van diensten met betrekking tot training en opleiding en daarover een Klacht heeft.
Klacht	Bezwaar van een Klager die van mening is dat de verplichtingen uit de overeenkomst tot het verrichten van diensten met betrekking tot training en opleiding niet, niet voldoende, niet naar behoren of in strijd met de algemene voorwaarden van het betreffende instituut worden nagekomen.
Aangeklaagde	De persoon, medewerker of vertegenwoordiger van Interakt/Opleidingen Land van Rouw tegen wie de Klacht is gericht.
Klachtencommissie	De commissie waaruit de Uitvoerende Klachtencommissie wordt gevormd die uitspraak doet over een ingediende Klacht.
Uitvoerende Klachtencommissie	Een uit drie leden van de Klachtencommissie bestaande commissie die zich buigt over een ingediende Klacht.
Partijen	Klager en Aangeklaagde.
Uitspraak	Een door de Uitvoerende Klachtencommissie bepaalde uitspraak over het gevolg van een gegrond verklaarde Klacht.

Artikel 2 Indiening van een klacht

- 2.1. Een Klacht dient te worden ingediend bij het secretariaat van respectievelijk Interakt (Postbus 84, 4000 AB Tiel) of Opleidingen Land van Rouw (Graafseweg 23, 6512 BM Nijmegen), alsmede bij de Klachtencommissie emailadres: klacht@klachtencommissie-interakt-lvr.nl

- 2.2 De Klager doet bij zijn melding van de Klacht in ieder geval opgave van:
 - a. zijn naam (e-mail)adres, woonplaats;
 - b. de naam, (e-mail)adres van de Aangeklaagde;
 - c. relevante informatie over de Klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de Klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de Klacht tussen Partijen en – indien van toepassing – hetgeen tot dan toe is ondernomen om de Klacht op te lossen);
 - d. datering en ondertekening van de Klacht.
- 2.3. Het secretariaat legt de datum van ontvangst van de door de Klager ingediende Klacht vast.
- 2.4. Binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de Klacht door het secretariaat ontvangt de Klager van het secretariaat een schriftelijke ontvangstbevestiging. De leden van de Klachtencommissie ontvangen binnen die periode een afschrift van de Klacht.
- 2.5. Indien één of meer van de in artikel 2.2. genoemde gegevens ontbreekt, dan verzoekt het secretariaat de Klager om deze gegevens binnen een termijn van 14 dagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan wordt de Klacht niet in behandeling genomen.
- 2.6. De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van Interakt of Opleidingen Land van Rouw.
- 2.7. Indien geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de Klager en de Aangeklaagde over het feit dan wel over de gebeurtenis waarop de Klacht betrekking heeft, dan adviseert de Klachtencommissie de Klager om de Klacht eerst zelf met de aangeklaagde te bespreken en zo mogelijk, al dan niet met toepassing van mediation, tot een schikking te komen. Indien dit contact alsnog tot een voor de Klager en de Aangeklaagde bevredigende uitkomst leidt wordt de Klacht niet verder in behandeling genomen.
- 2.8. Indien de Klager of de Aangeklaagde niet bereid is of niet in staat is tot het in artikel 2.7. bedoelde contact of indien dit contact niet tot een voor de Klager en Aangeklaagde bevredigende uitkomst leidt, wordt de klachtenprocedure begonnen en nemen de termijnen als bedoeld in artikel 3 een aanvang, mits alle gegevens genoemd in artikel 2.2. naar behoren bij het secretariaat zijn ingediend.
- 2.9. Het secretariaat stuurt alle schriftelijke communicatie van en aan de Klager respectievelijk Aangeklaagde zo mogelijk gelijktijdig door aan de Klachtencommissie. Dit geldt ook voor mondelinge opmerkingen van de Klager respectievelijk Aangeklaagde die de Klachtencommissie aangaan.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1. Indien ook de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de Klager heeft ingezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de Klacht wordt door de Klachtencommissie een afschrift van de Klacht verzonden aan de Aangeklaagde.
- 3.2. De Klacht wordt vervolgens behandeld door de Uitvoerende Klachtencommissie, bestaande uit drie leden van de Klachtencommissie.
Die drie leden wijzen uit hun midden een voorzitter aan die gedurende de behandeling van de Klacht leiding geeft aan de Uitvoerende Klachtencommissie en die de bijeenkomsten voor zit.
De voorzitter verzorgt de correspondentie met de Klager en de Aangeklaagde en roept de leden van de Uitvoerende Klachtencommissie bij elkaar voor mondeling overleg.
Uitgangspunt bij de samenstelling van de Uitvoerende Klachtencommissie is de beschikbaarheid van de leden, de aard van de Klacht en de onafhankelijkheid van Interakt dan wel Opleidingen Land van Rouw.
- 3.3. De Aangeklaagde zal worden verzocht om binnen 21 dagen een schriftelijke reactie op de Klacht te geven aan de Klachtencommissie. Na ommekomst van deze termijn zal de Klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de Aangeklaagde niet zou hebben gereageerd.
- 3.4. De Uitvoerende Klachtencommissie draagt er zorg voor dat alle Partijen, binnen een termijn van 14 dagen, steeds beschikken over dezelfde stukken. Zij behandelt de Klacht op basis van deze schriftelijke hoor en wederhoor op zo kort mogelijke termijn na ontvangst van de stukken. Zo nodig kan zij Partijen verzoeken nadere schriftelijke informatie te verstrekken.
- 3.5. Binnen 21 dagen besluit de Uitvoerende Klachtencommissie of zij op basis van de aanwezige stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de Klacht. Indien de Uitvoerende Klachtencommissie van mening is dat zij het oordeel nog niet kunnen geven, dan kan zij, indien zij daartoe de gezien de aard van de Klacht termen aanwezig acht, Partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten. Ook kan de Uitvoerende Klachtencommissie besluiten om een nader onderzoek in te stellen.
De Uitvoerende Klachtencommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting.
De vergaderingen en hoorzittingen van de Uitvoerende Klachtencommissie zijn besloten.

- 3.6. De Uitvoerende Klachtencommissie bepaalt waar en wanneer de mondelinge hoorzitting zal worden gehouden. Zij verzoekt Partijen daar en dan aanwezig te zijn.
De Partijen worden geacht in persoon te verschijnen. Zij zijn echter bevoegd zich te laten bijstaan, echter niet te laten vertegenwoordigen, door een door hen zelf te bepalen persoon.
- 3.7. De door de Uitvoerende Klachtencommissie vastgestelde verslagen van de hoorzitting worden door de Uitvoerende Klachtencommissie aan Partijen verzonden.
- 3.8. Uiterlijk 28 dagen na de mondelinge hoorzitting doet de Uitvoerende Klachtencommissie gemotiveerd schriftelijk uitspraak over de gegrondheid van de Klacht.
Indien de Uitvoerende Klachtencommissie de Klacht gegrond acht, doet zij uitspraak over de gevolgen van de Klacht.
Tevens bepaalt zij door wie van Partijen de kosten moeten worden gedragen.
Zo nodig kan zij, naar aanleiding van de behandeling van de Klacht, een aanbeveling doen aan Interakt of Opleidingen Land van Rouw.
- 3.9. De door de Uitvoerende Klachtencommissie op te leggen uitspraak kan bestaan uit het volgende:
- a. Waarschuwing.
 - b. Advies aan Aangeklaagde of Klager of aan beiden tot het volgen van supervisie of coaching.
 - c. Berisping van de Aangeklaagde.
 - d. Advies aan de Klager tot beëindiging deelname opleiding door de Klager, onder gehoudenheid tot een adequate financiële afwikkeling.
 - e. Advies aan de Klager tot voortzetting van de opleiding binnen een andere opleidingsgroep of opleidingstraject.
 - f. Gedeeltelijke of volledige restitutie van reeds door de Klager betaalde trainings- of opleidingsgelden.
- Een combinatie van de hiervoor genoemde uitspraken is mogelijk.
De uitspraken zijn bindend.
- 3.10. De Uitvoerende Klachtencommissie kan een klacht gegrond verklaren, zonder tot een nadere uitspraak te komen.
- 3.11. De Uitvoerende Klachtencommissie is gerechtigd externe deskundigen te raadplegen met betrekking tot specifieke inhoudelijke onderwerpen die onmiddellijk verband houden met de Klacht.

- 3.12. De leden van de Klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hun bij de behandeling van de Klacht ter kennis zijn gekomen.
- 3.13. Vernietiging van de uitspraak van de Uitvoerende Klachtencommissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak van de Uitvoerende Klachtencommissie aan de Partijen.
De rechter zal de uitspraak vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen de voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

Artikel 4 Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht

- 4.1. Een Klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen, indien:
- de Klacht anoniem wordt ingediend;
 - door de Klager niet de volgens artikel 2.2. minimaal vereiste gegevens worden overlegd;
 - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 18 maanden vóór de indiening van de Klacht hebben plaats gevonden;
 - het contact, als bedoeld in artikel 2.7. tot een voor de Klager en de Aanklager bevredigend resultaat heeft geleid;
 - de Klager de Klacht intrekt.
- 4.2. Een Klacht kan door de Uitvoerende Klachtencommissie niet ontvankelijk worden verklaard, indien zij van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om kennis te nemen van de voor de behandeling van de Klacht relevante informatie.
- 4.3. De Uitvoerende Klachtencommissie kan ook een Klacht gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.

Artikel 5 Uitspraak

- 5.1. De Uitvoerende Klachtencommissie komt in beginsel binnen een termijn van maximaal 6 weken na het op de hiervoor omschreven wijze van indiening van de Klacht tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende Klacht.
De Uitvoerende Klachtencommissie baseert, na gegrondverklaring van de Klacht, de uitspraak over de gevolgen van de Klacht op de inhoud van de gewisselde stukken en de verstrekte gegevens alsmede – indien van toepassing op grond van

het besprokene op de mondelinge hoorzitting en verder wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.

- 5.2. Indien naar het oordeel van de Uitvoerende Klachtencommissie de behandeling van de Klacht niet binnen de in artikel 5.1. genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Uitvoerende Klachtencommissie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de Klager en Aangeklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Uitvoerende Klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te komen.
- 5.3. De Uitvoerende Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- 5.4. De Uitvoerende Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide Partijen en in afschrift aan de directie van Interact dan wel Opleidingen Land van Rouw.
De Uitvoerende Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen gericht aan de Aangeklaagde of aan de directie van Interakt dan wel Opleidingen Land van Rouw.
- 5.5. De Aangeklaagde, de Klager, dan wel de directie van Interakt of Opleidingen Land van Rouw bericht binnen 2 maanden na ontvangst van de in artikel 5.4. bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan de andere Partij en aan de Uitvoerende Klachtencommissie of hij/zij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Artikel 6 Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie

- 6.1. Leden van de Klachtencommissie worden voorgedragen door de Klachtencommissie zelf en zij worden definitief geïnstalleerd na instemming door Interakt en Opleidingen Land van Rouw.
- 6.2. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 6 leden. Leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk en hebben geen binding met Interakt of Opleidingen Land van Rouw.
- 6.3. Ter vervanging van de voorzitter bij diens afwezigheid benoemt de Klachtencommissie een vice-voorzitter uit de overige leden.
- 6.4. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 3 jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar.
Bij tussentijds aftreden van één van de leden treedt diens voorgedragen opvolger na instemming door Interakt en Opleidingen Land van Rouw in de plaats van het afgetreden lid.

Vervanging van de leden geschiedt trapsgewijs volgens een gezamenlijk vastgesteld tijdsplan, zodat het aftreden van leden van de Klachtencommissie zo weinig mogelijk gelijktijdig plaatsvindt.

Minimaal eenmaal per jaar komen de leden van de Klachtencommissie bij elkaar voor overleg en afstemming.

De leden van de Uitvoerende Klachtencommissie worden benoemd voor de duur van de behandeling van de betreffende klacht.

6.5. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt door:

- overlijden van het lid;
- opzegging door het lid;
- opzegging door de directie van Interakt én van Opleidingen Land van Rouw wegens het door het lid op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak en/of mogelijke belangenverstremming.

Artikel 7 Archivering

7.1. Het secretariaat van Interakt en Opleidingen Land van Rouw houdt een overzicht bij van alle bij de betreffende secretariaten binnengekomen Klachten. De op de Klacht betrekking hebbend stukken worden na behandeling door het betreffende secretariaat gearhiveerd.

7.2. De Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van één jaar na de datum van beoordeling door de Klachtencommissie bewaard.

Artikel 8 Slotbepaling

8.1. In alle gevallen waarin deze klachtenprocedure niet voorziet, beslist de Klachtencommissie met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.