

Klachtreglement Suzanne Wohrmann Training & Coaching

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: een uiting van onvrede over de organisatie van Suzanne Wohrmann Training & Coaching en de bejegening of behandeling door Suzanne Wohrmann Training & Coaching of personen werkzaam voor Suzanne Wohrmann Training & Coaching.
- *klager*: ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Suzanne Wohrmann Training & Coaching. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door de klant is aangewezen, of de wettelijke vertegenwoordiger van de klant, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden of partner van klant;

Een klager kan zijn:

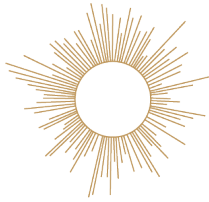
- een particuliere of zakelijke klant die door Suzanne Wohrmann Training & Coaching wordt begeleid
- een opdrachtgever: bedrijf of overheid of overig
- een werkgever, die een werknemer in dienst heeft die door Suzanne Wohrmann Training & Coaching wordt begeleid.
- *aangeklaagde*: Suzanne Wohrmann Training & Coaching. Bij klachten over personen werkzaam voor Suzanne Wohrmann Training & Coaching wordt de directie van Suzanne Wohrmann Training & Coaching aangesproken;
- *klachtbehandeling*: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zo nodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan Suzanne Wohrmann Training & Coaching over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- *klachtencommissie*: de door Suzanne Wohrmann Training & Coaching ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling;

Doelstelling van de klachtregeling

Artikel 2

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de individuele klager;
- het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door adviesbureaus.



Uitgangspunten bij de klachtregeling

Artikel 3

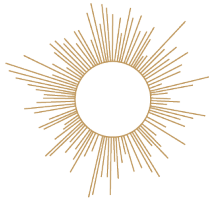
De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan Suzanne Wohrmann Training & Coaching over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- de klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Indienen van een klacht

Artikel 4

- lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot Suzanne Wohrmann Training & Coaching tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- lid 2 Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met Suzanne Wohrmann Training & Coaching zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.



Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 5

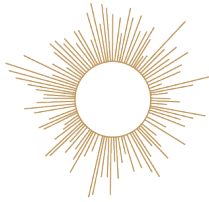
- lid 1 De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter. Zij zijn benoemd door Suzanne Wohrmann Training & Coaching. De commissie bestaat uit:
Voorzitter: mevr. M.A.M. Hendrikx
Lid: dhr. R.J.C. Tersteeg
Lid: mr. J. Zandee-Dingemanse
Allen woonachtig in Zeeland
- lid 2 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vijf jaar benoemd en zijn eenmaal herbenoembaar.
- lid 3 Een lid kan vrijwillig terugtreden. Suzanne Wohrmann Training & Coaching draagt zo spoedig mogelijk een ander lid voor.
- lid 4 De leden van de klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding.
- lid 5 De leden van de klachtencommissie hebben geen enkele zakelijke verbintenis met Suzanne Wohrmann Training & Coaching.

Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie

Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig adviseren van Suzanne Wohrmann Training & Coaching over door het bedrijf te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening aan de directie van Suzanne Wohrmann Training & Coaching;
- evalueren resultaten advisering 12 maanden na afsluiting klachtbehandeling;
- opstellen van een jaarverslag.



Artikel 7

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen; het inschakelen van deskundigen.

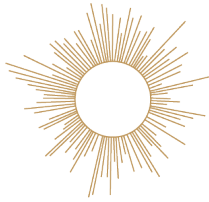
Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 8

- lid 1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- lid 3 De klachtencommissie doet vervolgens binnen twee weken mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen vier weken te reageren.

Artikel 9

- lid 1 De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter het nodig oordeelt. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden.
- lid 2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
- lid 3 De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.
- lid 4 De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde standaard redelijkerwijs aan adviesbureaus gesteld mogen worden.



- lid 5 De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede het advies over door Suzanne Wohrmann Training & Coaching te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

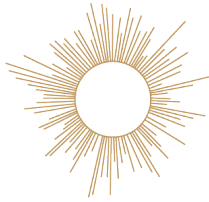
Artikel 10

- lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal zo spoedig mogelijk een plaatsvervanger worden aangewezen.
- lid 2 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
- lid 3 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal zo spoedig mogelijk een plaatsvervanger worden aangewezen.
- lid 4 Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal zo spoedig mogelijk een plaatsvervanger worden aangewezen.

Termijnen

Artikel 11

- lid 1 De klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- lid 2 De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij Suzanne Wohrmann Training & Coaching heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.
- lid 3 Aangeklaagde bericht binnen 4 weken klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.
- lid 4 Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.



- lid 5 Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Stopzetting procedure

Artikel 12

- lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie.
- lid 3 Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- lid 4 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Slot Bepalingen

Artikel 13

Suzanne Wohrmann Training & Coaching draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling via de website: www.suzannewohrmann.com

Artikel 14

De klachtenregeling treedt in werking op 1 juni 2020.