

## Klachtenprocedure Q Training & Coaching BV 2021

### DEEL 1: ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

*Directie:* De directie van Q Training en Coaching BV (hierna QTC);

*Cliënt:* Degene die als cursist en/of als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van QTC. Dit kan een bedrijf of instelling zijn die de overeenkomst is aangegaan ten behoeve van de werknemers of andere derden, dan wel een individu die zelf de overeenkomst aangaat;

*Opdrachtgever:* Degene die met QTC een overeenkomst heeft gesloten ten behoeve van diensten, trainingen, cursussen t.b.v. een individu of een groep;

*Trainer, Docent, Coach:* Een bij QTC aangesloten professionele trainer, docent, coach;

*Cursist:* Degene die op grond van een overeenkomst met QTC een training en/of een cursus ontvangt van een medewerker van QTC.

*Overeenkomst:* De schriftelijke overeenkomst die QTC met de Cliënt/Opdrachtgever afsluit, voordat wordt overgaan tot uitvoering van de dienstverlening, waarin de opdracht tot het verrichten van de dienstverlening, cursus, training door QTC wordt vastgelegd.

*Klacht:* Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het gedrag, handelen of nalaten van de trainer, docent of coach of een andere medewerker van QTC bij de uitvoering van de dienstverlening of in verband met de financiële afwikkeling van een overeenkomst;

*Klachtenfunctionaris-onafhankelijke derde:* De door de directie van QTC ingestelde onafhankelijke derde als Klachtenfunctionaris. Deze persoon is belast met de behandeling, beoordeling, verzameling en registratie van klachten. De behandelaar wordt in dit klachtenreglement nader genoemd en gespecificeerd.

*Klager:* De cliënt die zich met een klacht over QTC aangesloten medewerker tot de klachtenfunctionaris (onafhankelijke derde) wendt.

#### Artikel 2. Algemeen

2.1. De klachtenprocedure van QTC heeft primair tot doel het onderzoeken, beoordelen en toezien op de afhandeling van klachten van cliënten en/of opdrachtgevers alsmede het doen van een uitspraak over deze klacht en/of het bieden van een adequate oplossing voor de klacht gericht op het herstel van de verhoudingen.

2.2. Om de kwaliteit van de dienstverlening van QTC en medewerkers te bevorderen heeft de klachtenprocedure tevens tot doel het nauwkeurig verzamelen, registreren en systematisch analyseren van de binnengekomen klachten.

2.3. In dit klachtenreglement worden de voorschriften en regels uitgewerkt en vastgelegd die gelden in geval van een klacht.

2.4. QTC en de daarbij aangesloten medewerkers hebben de gelding van deze klachtenprocedure aanvaard.

2.5. Klachten kunnen zich uitsluitend richten tegen QTC en de medewerkers.

2.6. Klachten die reeds bestonden en bekend waren bij de medewerker voordat men bij QTC werkzaam was worden niet in behandeling genomen, tenzij de medewerker zich bereid verklaart om alle kosten verbonden aan de klachtenprocedure voor zijn/haar rekening te nemen én hiervoor een voldoende garantstelling afgeeft. De directie van QTC maakt in een voorkomend geval een separate afspraak hierover met de medewerker.

2.7. Bij de beoordeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris het handelen of nalaten van de medewerker toetsen aan de algemeen normen die in het maatschappelijk verkeer gelden om te beoordelen of een medewerker heeft gehandeld conform hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwame medewerker mag worden verwacht.

### 3. De Klachtenfunctionaris

3.1. Klachten worden behandeld door de Klachtenfunctionaris, waarvan de samenstelling en bevoegdheden in dit klachtenreglement zijn geregeld.

3.2. De Klachtenfunctionaris bestaat uit één behandelaar en is als onafhankelijke derde ingericht. De klachtenfunctionaris kan niet tevens bestuurslid van QTC zijn.

3.3. De Klachtenfunctionaris heeft een gedegen juridische achtergrond of is onafhankelijk jurist en is geen aangesloten trainer, docent of coach bij QTC.

De Klachtenfunctionaris heeft ervaring met het behandelen van (klachten)procedures en wordt geacht kennis te hebben van het werkveld van QTC. Indien de Klachtenfunctionaris langdurig afwezig is, wordt er door het Bestuur QTC een andere gelijkwaardige Klachtenfunctionaris benoemd.

3.4. De Klachtenfunctionaris wordt benoemd, geschorst en ontslagen door de directie van QTC. Het is de taak van de directie van QTC om de vacature als Klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk op te vullen en daartoe al dan niet tijdelijk een plaatsvervanger te benoemen.

3.5. Commissieleden of een Klachtenfunctionaris worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen éénmaal herbenoemd worden. Wanneer de klachtenfunctionaris tussentijds aftreedt, treedt diens opvolger in de plaats van de klachtenfunctionaris op. Deze opvolger wordt door de directie van QTC benoemd.

3.6. In geval van een gegronde vermoeden dat de Klachtenfunctionaris partijdig of bevooroordeeld is of dat er sprake is van belangenverstremming, zal de betreffende klachtenfunctionaris zich terugtrekken en niet deelnemen aan de behandeling van de klacht. De gegrondheid van een vermoeden zal worden getoetst door een ander te benoemen Klachtenfunctionaris die door de directie van QTC tijdelijk wordt benoemd voor de duur van de behandeling van de betreffende klacht.

3.7. Het lidmaatschap van de Klachtenfunctionaris eindigt in ieder geval:

- Per direct bij het overlijden van de klachtenfunctionaris;
- Tussentijds door opzegging van de klachtenfunctionaris;
- Tussentijds door opzegging door de directie van QTC wegens het door de functionaris kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak;
- Opzegging door het bestuur om redenen op grond waarvan handhaving van functionaris redelijkerwijs niet kan worden verlangd;
- Opzegging vindt plaats per aangetekende brief en met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken.

3.8. De klachtenfunctionaris heeft als taak:

- Zorg dragen voor de zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van klachten;
- Zorg dragen voor het zorgvuldig verloop en de afwikkeling van de klachtenprocedure;
- Het registreren van alle binnen gekomen klachten. Hiertoe wordt jaarlijks een verslag van gemaakt. In dit verslag worden geen gegevens opgenomen die naar een individuele personen herleidbaar zijn;
- Het op verzoek opmaken van een nadere beschrijving van haar werkwijze. Deze beschrijving mag niet in strijd zijn met de wet;
- Deze klachtenprocedure moet voorafgaand aan verstrekking ter goedkeuring worden voorgelegd aan de directie QTC.

3.9. Door de directie van QTC wordt een regeling voor de beloning en de vergoeding van reis en onkosten voor de Klachtenfunctionaris en de eventueel te raadplegen deskundigen opgesteld.

3.10. De Klachtenfunctionaris is niet persoonlijk aansprakelijk voor enig handelen of nalaten als functionaris in zijn totaliteit, noch voor de uitspraken die de Klachtenfunctionaris doet. De directie QTC vrijwaart de Klachtenfunctionaris tegen alle aanspraken die mogelijk zijn van klagers en/of derden in dit verband.

## **DEEL II: KLACHTBEHANDELING**

### **4. Het indienen van een klacht**

4.1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het Secretariaat hetzij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is “per adres” en directe mail bereikbaar.

Q Training&Coaching BV

Postadres: Assendorperstraat 29 te 8012 DE Zwolle

Per mail: [charlessmink@live.com](mailto:charlessmink@live.com)

4.2. Een klacht is ondertekend en bevat ten minste:

- De naam, het adres, email adres en telefoonnummer van de klager;
- De naam van de trainer, docent, coach of medewerker waarover de klacht gaat;
- De overeenkomst en algemene gegevens over de training, cursus;
- Alle correspondentie die betrekking heeft op de klacht een omschrijving van de relevante feiten, gebeurtenissen en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de beoordeling van de klacht;
- Omschrijving van hetgeen is ondernomen om tot een oplossing te komen.

4.3. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht door de Klachtenfunctionaris ontvangt de klager per e-mail/post) een schriftelijke ontvangstbevestiging.

4.4. Indien een van de gegevens uit 4.2 ontbreken, biedt de Klachtenfunctionaris de klager een hersteltermijn van 14 werkdagen om het ontbrekende alsnog aan te leveren. Indien de klager na deze hersteltermijn de klacht niet heeft aangevuld, kan de klager door de Klachtenfunctionaris niet-ontvankelijk worden verklaard.

4.5. Nadat de klacht volledig is ingediend, ontvangt de klager per e-mail/post een schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling kan worden genomen.

4.6. Een klacht kan betrekking hebben op:

Het handelen of nalaten van de trainer, docent, coach of medewerker bij de uitvoering van de training of cursus hetzij in strijd met de overeenkomst en in het bijzonder met betrekking tot het naleven en de inachtneming van de geldende maatschappelijke gedragsregels.

Financiële geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst tussen klager en QTC.

4.7. De Klachtenfunctionaris neemt geen schadeclaims of claims strekkende tot vergoeding van kosten in behandeling en doet geen uitspraak over aansprakelijkheid van medewerkers van QTC voor eventuele schade die door de cursist is geleden.

4.8. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

4.9. Een klacht die reeds bekend was (of kon zijn) bij de medewerker voordat hij of zij zich bij QTC heeft aangesloten wordt niet in behandeling genomen, tenzij de medewerker zich bereid verklaart om alle kosten verbonden aan de klachtenprocedure voor zijn/haar rekening te nemen én hiervoor een voldoende garantstelling afgeeft.

4.10. Het staat de klager vrij op elk moment van de procedure zijn klacht in te trekken.

De Klachtenfunctionaris kan in dat geval besluiten de klachtenprocedure voort te zetten zonder de klager, indien dit in het belang is van QTC en haar medewerkers.

## **5. Het verloop van de klachtenprocedure**

5.1. Na ontvangst van alle benodigde gegevens wordt de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling genomen en wordt een afschrift van de klacht aan betrokken trainer, docent, coach of medewerker gezonden.

5.2. Indien er nog geen eerder contact tussen klager en medewerker heeft plaatsgevonden over de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, zal eerst worden getracht partijen samen tot een oplossing te laten komen.

5.3. Indien dit naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris tot een oplossing kan leiden, kan daartoe een mediatortraject aan klager en medewerker worden geadviseerd. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing tussen partijen zal de klacht verder in behandeling worden genomen.

5.4. Naar aanleiding van de klacht zal de betrokken medewerker in de gelegenheid worden gesteld om binnen 4 weken schriftelijk op de klacht te reageren en zijn verweer kenbaar te maken. Deze termijn kan op verzoek van de medewerker eenmaal met 4 weken worden verlengd. Indien hij geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot verweer, wordt de klachtenprocedure zonder zijn reactie voortgezet.

5.5. De klachtenfunctionaris besluit of hij op basis van de schriftelijke stukken een oordeel kan geven over de klacht of dat een nader onderzoek of schriftelijke toelichting nodig is.

5.6. Indien de klachtenfunctionaris dit in het belang van een goede afhandeling van de klacht nodig acht, kan hij besluiten tot een hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting kunnen partijen hun standpunt mondeling toelichten. Deze hoorzitting is besloten.

5.7. De datum en het tijdstip van de hoorzitting worden uiterlijk 30 dagen van tevoren schriftelijk per e-mail of post gelijktijdig aan partijen bekend gemaakt.

5.8. Beide partijen zijn verplicht om bij deze hoorzitting aanwezig te zijn. Wanneer één der partijen, anders dan door overmacht, niet op de hoorzitting verschijnt zal de hoorzitting zonder zijn aanwezigheid worden voortgezet.

5.9. Partijen worden tijdens de hoorzitting in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Slechts in hoge uitzondering kunnen partijen afzonderlijk gehoord worden. Dit staat ter beoordeling van de klachtenfunctionaris. Wel dienen zij zo veel mogelijk gelijktijdig door de klachtenfunctionaris geïnformeerd te worden.

5.10. Indien partijen getuigen of deskundigen wensen mee te nemen, dienen zij dit uiterlijk 2 weken voor de zittingsdatum ter goedkeuring aan de klachtenfunctionaris voor te leggen.

5.11. De hoorzittingen en alle vergaderingen van de klachtenfunctionaris zijn besloten.

5.12. Partijen mogen zich tijdens deze hoorzitting laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of gemachtigde. De naam en hoedanigheid van deze persoon dient uiterlijk 1 week voor de zitting te worden doorgegeven aan het Secretariaat van QTC en/of de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris behoudt zich het recht voor een gemachtigde of vertrouwenspersoon te weigeren.

5.13. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, dat op verzoek aan partijen wordt toegezonden.

5.14. Gedurende de klachtenprocedure is de klachtenfunctionaris gerechtigd aanvullende documenten van partijen te verlangen, indien dit nodig is in het belang van een goede behandeling van de klacht.

5.15. De klachtenfunctionaris kan uit eigen initiatief deskundigen of getuigen oproepen, indien hij dit voor behandeling van de klacht nodig acht. Indien hij hierdoor dreigt haar budget te overschrijden, is voor de oproep toestemming nodig van het financiële management directie QTC.

5.16. Alle stukken die aan de klachtenprocedure worden toegevoegd dienen te zijn geschreven in de Nederlandse of Engelse taal. De partij die de stukken wil inbrengen dient zelf te zorgen voor vertaling van deze stukken door een officieel erkende vertaler.

## 6. Uitspraak

6.1. Na afronding van de klachtenprocedure doet de klachtenfunctionaris binnen 30 dagen schriftelijk en gemotiveerd een uitspraak.

6.2. De uitspraak wordt aan beide partijen toegezonden. Een kopie van de uitspraak wordt gelijktijdig aan het bestuur van QTC gezonden.

6.3. Tevens wordt de uitspraak in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van QTC met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

6.4. De klachtenfunctionaris is beslissend in zijn oordeel.

6.5. De klachtenfunctionaris kan komen tot één van volgende uitspraken:

- De klacht is niet-ontvankelijk;
- De klacht is kennelijk ongegrond;
- De klacht is van onvoldoende belang;
- De klacht is (gedeeltelijk) gegrond.

6.6. Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard indien:

- De klager, ook na het bieden van de mogelijkheid tot herstel, nalaat om de gegevens als bedoeld onder 4.2 te overhandigen of een nadere toelichting te verstrekken als bedoeld in artikel 5.5.

- De klager geen schriftelijke overeenkomst kan overleggen m.b.t. de dienstverlening QTC hetzij een schriftelijke overeenkomst m.b.t. het volgen van een training en/of cursus van QTC.

6.6. Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard indien:

- De klager, ook na het bieden van de mogelijkheid tot herstel, nalaat om de gegevens als bedoeld onder 4.2 te overhandigen of een nadere toelichting te verstrekken als bedoeld in artikel 5.5;

- De klager geen schriftelijke overeenkomst met QTC kan overleggen en er ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen klager en een QTC-medewerker;

- De klachtenfunctionaris van mening is dat hij onvoldoende in de gelegenheid is om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen;

- De klacht betrekking heeft op een medewerker die niet werkzaam is bij QTC;

- De klacht betrekking heeft op andere onderwerpen dan genoemd onder artikel 4.6.;

- De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft, langer dan 18 maanden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij buitengewone omstandigheden afwijking hiervan rechtvaardigen.

6.7. De klachtenfunctionaris is bij een (gedeeltelijk) gegronde klacht gerechtigd de volgende maatregelen op te leggen:

- Waarschuwing;
- Officiële berisping;
- (Tijdelijke) doorhaling van het zijn van een medewerker voor QTC in al haar dienstverlening m.b.t. cursussen en trainingen;
- Overige maatregelen, aanbevelingen, ge- of verboden die de Klachtenfunctionaris noodzakelijk acht om een oplossing te bieden voor de klacht;
- Financiële regeling over de afwikkeling van de dienstverlening.

6.8. De klachtenfunctionaris kan zijn uitspraak vergezeld doen gaan met aanbevelingen aan de directie QTC tot uitvoering van de opgelegde maatregelen of anderszins.

6.9. Indien de klachtenfunctionaris om welke reden dan ook niet kan voldoen aan de termijn onder artikel 6.1 stelt hij partijen hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte. Hierbij vermeldt hij de termijn waarbinnen hij verwacht tot een uitspraak kunnen komen.

6.10. De uitspraak van de klachtenfunctionaris is beslissend en bindend voor de klager en QTC alsook de medewerker. De uitspraak geldt als een bindend advies, waartegen geen bezwaar of beroep mogelijk is.

### **DEEL III: OVERIGE BEPALINGEN**

#### **7. Kosten van de procedure**

7.1. De klachtenprocedure bij de Klachtenfunctionaris heeft een vaste eigen bijdrage van € 250,00 voor QTC en haar medewerkers. De klager moet dit bedrag vergoeden als de klacht onterecht is;

7.2. Eventuele kosten die partijen maken in belang van de procedure, zoals kosten voor (rechts-) bijstand of reiskosten, worden door partijen zelf gedragen.

7.3. Indien de klachtenfunctionaris op eigen initiatief een deskundige oproept, komen de kosten hiervan, voor zover dit redelijk is, voor rekening van QTC.

Kosten van de eigen getuigen of deskundigen zijn voor rekening van de partijen zelf.

#### **8. Geheimhoudingsclausule**

8.1. Eenieder die betrokken is bij de klachtenprocedure heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hem bekend is geworden bij behandeling van de klacht.

8.2. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na afloop van de klachtenprocedure en indien van toepassing, na beëindiging van werkzaamheden voor de Klachtenfunctionaris of QTC.

8.3. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien de betreffende persoon als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie openbaar te maken en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht.

#### **9. Bescherming van persoonsgegevens**

9.1. Bij de behandeling van klachten en het verwerken van persoonsgegevens met betrekking tot de klacht, worden de op dat moment geldende wettelijke voorschriften (waaronder de AVG) in acht genomen.

9.2. Verstrekte persoonsgegevens worden alleen verwerkt en gedeeld voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht.

Verstreckte persoonsgegevens mogen in het kader van de behandeling van de klacht worden gedeeld met de andere bij de klacht betrokken partijen en diens vertrouwenspersoon of gemachtigde, deskundigen en/of getuigen en de directie van QTC.

9.3. De directie van QTC zorgt voor voldoende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen ter bescherming van de verstreckte persoonsgegevens.

9.4. Dossiers met daarin de verstreckte persoonsgegevens en de uitspraken van de klachtenfunctionaris worden gedurende 2 jaren bewaard. Hierna worden zij vernietigd.

9.5. Partijen kunnen te allen tijde een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering van door hen verstreckte persoonsgegevens indienen of bezwaar maken (zich te verzetten) tegen bepaalde wijzen van gebruik van deze persoonsgegevens door een email te sturen naar de directie van QTC.

9.6. In geval van een ernstig data-lek stelt de directie van QTC de betrokkenen hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

## **10. Inwerkingtreding**

10.1. Dit klachtenreglement is vastgesteld krachtens daartoe strekkend besluit van de directie op 14 april 2021 en treedt in werking op 21 april 2021

Dit klachtenreglement vervangt alle voorgaande reglementen en bepalingen ten aanzien van het klachtenreglement van QTC.

10.2. In alle gevallen waarin deze klachtenreglement niet voorziet of wanneer er een verschil van mening ontstaat over de uitleg van een bepaling in dit klachtenreglement beslist de directie van QTC.