



KLACHTENPROCEDURE Tientjes Academie

Doel en verantwoordelijkheid

De Tientjes Academie ondersteunt mensen met het ontwikkelen en aanleren van communicatietechnieken die gebaseerd zijn op Geweldloze Communicatie.

Hierbij worden de volgende onderdelen behandeld:

- Verantwoordelijkheid nemen voor je eigen gevoelens
- De daaronder liggende behoefte ontdekken
- Helder en concreet verwoorden van wensen en verzoeken
- Met nieuwsgierigheid luisteren naar de betekenis van de boodschap van de ander.

Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van ieders eigen inspanningen.

Tevredenheid

Wij stellen het op prijs als je je eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met je naar oplossingen zoeken.

Aan het eind van een cursus vragen wij je middels een evaluatieformulier naar je mening over de cursus.

Schriftelijke klachten

1. Een cursist, opdrachtgever of cliënt kan, eventueel middels zijn wettelijke vertegenwoordiger, een klacht indienen wanneer in zijn beleving de bepalingen van de Ethische Code zijn overschreden door een medecursist, een trainer/coach of de organisatie van De Tientjes Academie.

2. De klacht wordt vertrouwelijk in behandeling genomen. De klachtenprocedure treedt in werking wanneer deze bestaat uit een met rede omschreven schriftelijke uiting van onvrede. De klacht wordt toegezonden aan De Tientjes Academie, Poststraat 13, 4851 AL Ulvenhout.

3. Voorval en klacht dienen schriftelijk ingediend te worden binnen 14 dagen na het voorval, voor zover er geen wettelijke termijn wordt gesteld. In alle andere gevallen wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.

4. Als we een schriftelijke klacht ontvangen, krijg je binnen 2 weken een ontvangstbevestiging. Vervolgens trachten we binnen 6 weken tot een gezamenlijke oplossing te komen. Als dat niet lukt schakelen we de klachtencommissie in.

Klachtencommissie

De Ethische Commissie is tevens de Klachtencommissie. Deze bestaat uit ten minste drie onafhankelijke leden. Eén lid bekleedt de functie van voorzitter.

De Ethische Commissie van De Tientjes Academie bestaat uit drie onafhankelijke leden te weten:

- Mw. Mr. Nicole Estejée
- Mw. Karin de Vries
- Mw. Jacqueline Vas Dias.

De Ethische Commissie van de Tientjes Academie (zie de Ethische Code) neemt schriftelijke klachten van cursisten, opdrachtgevers en cliënten in behandeling als gezamenlijke gesprekken met de Tientjes Academie niet tot een oplossing hebben geleid.

Klachten worden door De Tientjes Academie beschouwd als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit. Klachten zullen getoetst worden aan de bepalingen uit de Ethische Code



B. Klachtenbehandeling door de klachtencommissie

5. De voorzitter van de Ethische Commissie zal een kopie van de schriftelijke klacht ontvangen binnen twee weken na het niet lukken van de gezamenlijke gesprekken.
6. De voorzitter van de Ethische Commissie roept de Klachtencommissie bijeen.
7. De Klachtencommissie stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen partijen tezamen dan wel apart worden gehoord.
8. De Klachtencommissie zal ten alle tijden aan haar geheimhoudingsplicht voldoen en tevens de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. De commissie kan zich, desgewenst, laten adviseren door deskundigen, die eveneens tot geheimhouding zijn gehouden.
9. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door één of meer door hen aan te wijzen personen. De Klachtencommissie beslist uiteindelijk over de eventuele aanwezigheid van deze personen of instanties tijdens de zittingen van de Klachtencommissie.

C. Klachtenbeoordeling

10. De Klachtencommissie streeft naar een afhandeling van de klacht binnen dertig dagen vanaf de dagtekening van de klacht. Mocht deze tijd echter niet gehaald worden dan zullen betrokken partijen (klager en beklagde) hiervan binnen de termijn van 4 weken op de hoogte gesteld worden. Tevens zal er door de Klachtencommissie een richtdatum vermeld worden waarop een uitspraak verwacht wordt.
11. De Klachtencommissie is voornemens om de klacht binnen de gestelde termijn af te handelen en daarbij is de commissie gericht op het zo bevredigend mogelijk oplossen van de klacht. Na het onderzoek zal de Klachtencommissie besluiten of het mogelijk is om in overleg met partijen te proberen door bemiddeling de klacht weg te nemen. Wanneer de bemiddelingspoging tot genoegen van partijen is geslaagd, wordt de klacht door de Klachtencommissie als afgehandeld beschouwd.
12. Wanneer de Klachtencommissie geen bemiddelingspoging onderneemt, of wanneer een bemiddelingspoging niet tot succes heeft geleid, neemt de Klachtencommissie zo spoedig mogelijk, binnen de termijn van vier weken na indiening van de klacht, een voor beide partijen bindend besluit. Dit besluit omvat het met redenen omklede oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht en de eventuele sancties.
13. De uitspraak van klachtencommissie is bindend voor beide partijen.
14. Vervolgens deelt de Klachtencommissie dit besluit schriftelijk mede aan klager en beklagde.
15. De Tientjes Academie zal klachten als dossier registreren en gedurende 3 jaar bewaren. Wanneer er sprake is van een structureel patroon waarvoor De Tientjes Academie verantwoordelijk is, dan zullen klachten aanleiding zijn om structurele verbeteringen aan te brengen.