

Klachtenregeling SCHOTT & CO: Academie voor Leefstijl, Sport en Vitaliteit.

Inzake alle cursussen, trainingen, opleidingen, workshops of trajecten als zijnde geregistreerd op onze website of anderszins door ons georganiseerd.

Overwegende

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is, dat deze zich met eventuele klacht(en) over de uitvoering van een cursus, training, opleiding, workshop of traject kan wenden tot een Klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de docent / trainer/ opleider/ adviseur van SCHOTT & CO opleider niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer / cursist

Ieder die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, workshop of traject welke geregistreerd staat als opleiding op onze website of anderszins door ons georganiseerd. De persoon die besloten heeft te stoppen met de opleiding/ cursus valt buiten deze definitie en voor deze persoon is dit reglement niet van toepassing.

Directie van SCHOTT & CO

Te weten dhr. C.L. Schott en mw. C. J. Lodder

Cursus, training, opleiding, workshop of traject

De cursus, training, opleiding, workshop of traject die wordt aangeboden of georganiseerd door SCHOTT & CO.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van SCHOTT & CO inzake cursussen, trainingen, opleidingen, workshops of trajecten.

Docent/ trainer /opleider / coach/ adviseur

De persoon die in opdracht van SCHOTT & CO de cursus, training, opleiding of traject uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, workshop of traject gericht aan de Klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen. De klacht moet worden voorzien van naam van de cursist en zo een concreet mogelijk omschrijving (naam, datum, gebeurtenis) van de situatie waarop de klacht betrekking heeft.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Klachtenvolgsysteem

De administratieve registratie betreffende alle zaken rondom een specifieke klacht. Deze wordt voor tenminste drie jaar bewaard na datum van indiening klacht.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training, opleiding, workshop of traject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training, opleiding, workshop of traject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding of traject indienen bij de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit:
 - een onafhankelijk voorzitter in onderling overleg tussen klager en directie nader te benoemen persoon van buiten de organisatie SCHOTT & CO, de commissaris. Onafhankelijke derden die SCHOTT&CO kunnen aandragen voor deze klachtencommissie zijn dhr. mr. drs. A. Zoeteman (psycholoog, jurist) en dhr. mr. M. van Ooststroom (jurist).
 - een van de directieleden
 - een niet gelijknamige docent dan diegene op wie de klacht betrekking heeft (indien van toepassing)

Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de commissaris en wordt door deze gecommuniceerd.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij SCHOTT & CO is ontvangen.

2. De Klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat hij dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de opleider van de betreffende de cursus, training, opleiding, workshop of traject verzocht worden een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De Klachtencommissie zendt een afschrift daarvan naar de klager
5. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/ opleider/ adviseur / coach zich een oordeel te vormen, dan hoort de Klachtencommissie de klager en de betrokken trainer/ opleider/ adviseur/ coach in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot een voor beide partijen geschikte oplossing, is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die buiten alle partijen staat.

Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

1. De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de commissaris.
2. De Klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel naar de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Indien de verlenging noodzakelijk is, maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
5. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 5.6) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 7 Reactie commissaris

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie, maakt de commissaris zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de Klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen, tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. De commissaris zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken docent/ trainer/ opleider/ adviseur / coach.

3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken docent/trainer/opleider/adviseur.

4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, de uitspraak samen met de verbonden consequenties aan zowel klager als betrokken docent/ trainer/ opleider/ adviseur schriftelijk worden verstuurd.

Burgh – Haarstede mei 2023

Directie SCHOTT & CO:

Dhr. C. L. Schott en Mw. C. J. Lodder