



## **Klachtenprocedure Another-View**

De medewerkers van Another-View streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in hun trainingen en coaching. Zaken gaan echter niet altijd zoals verwacht.

Another-View doet er alles aan om de melding over een klacht op een gedegen wijze en met alle zorgvuldigheid op te lossen naar een aanvaardbare uitkomst voor alle betrokkenen. Mocht dit echter niet lukken dan kan er een klacht worden ingediend bij onze Klachtencommissie.

### **Begripsbepaling:**

#### *Klacht:*

Schriftelijke uiting van onvrede over een training, opleiding, of coaching, gericht aan de Klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

*Klager:* Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

### **De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:**

- a. Het recht doen aan de individuele klager;
- b. Het bevorderen van de kwaliteit van het opleidingsinstituut Another-View en van de aangesloten trainers, coaches en medewerkers.

### **Samenstelling van de Klachtencommissie:**

De klachtencommissie bestaat uit drie leden waarvan twee onafhankelijk zijn van Another-View te weten:

- De heer J.H. Calon/ Senior Consultant Arbeidsvoorwaarden.  
[Koolhaas-calon@wxs.nl](mailto:Koolhaas-calon@wxs.nl)/ telefoonnummer 010-4612102.
- Mevrouw C.H. Schotborgh-van Zanten/Gepensioneerd tandarts angstbegeleiding, coach.  
[koraalcoachinghattem@gmail.com](mailto:koraalcoachinghattem@gmail.com) / telefoonnummer 0653188054.
- Mevrouw M. Langbroek, mede-eigenaar Another-View (secretaris).  
Mail [marian@another-view.nl](mailto:marian@another-view.nl) / mobiel: 0651340885.

### **Indienen en behandelen van een klacht:**

De Klachtencommissie zal de klacht in behandeling nemen indien:

- De klacht verstuurd is binnen twee weken na afloop van de betreffende training of coaching.
- De klager voorafgaand aan de klacht geprobeerd heeft om de klacht te bespreken met de trainer, coach of organisator.
- De klacht een omschrijving bevat van het feit waarover geklaagd wordt, een motivering van de klacht en een omschrijving van de gewenste uitspraak van de commissie.

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de Klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden aan:

**Another-View**

t.a.v de Klachtencommissie  
Mevrouw M. Langbroek  
Sliklandseweg 1a  
3235 LB Rockanje

2. De ontvangst van de klacht wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de Klachtencommissie binnen 10 werkdagen schriftelijk mededeling aan de uitvoerder van Another-View op wie de klacht betrekking heeft.
4. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
5. De Klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de Klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
6. De Klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
7. De Klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen personen.  
Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de Klachtencommissie beslist de Klachtencommissie met opgaaf van redenen.
9. Na onderzoek door de Klachtencommissie besluit deze, in overleg met de partijen, of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
10. De Klachtencommissie besluit een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

**Beoordeling van de klacht:**

11. Ingeval van beoordeling stelt de Klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen zestig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.  
Indien de Klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.

12. De klachtencommissie verklaart in haar oordeel de klacht:
  - niet ontvankelijk
  - gegrond
  - ongegrond
13. Indien de Klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij aanbevelingen of een advies in haar uitspraak opnemen.
14. De uitspraak van de Klachtencommissie is voor Another-View bindend.
15. Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de Klachtencommissie worden binnen 6 weken afgehandeld.

**Overig:**

16. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot de civiele rechter of overige bevoegde organen.
17. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.
18. Deze Klachtenprocedure is in werking getreden op 1 januari 2014.