



# Klachtenreglement DilemmaAcademie

*Versie: 2*

*Datum: 13-03-2017*

## 1 Begripsbepaling

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

“**Betrokkene**”: Degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de opleidingen, trainingen of dienstverlening van de organisatie en iedere hierbij rechtstreeks betrokkene of belanghebbende;

“**Klacht**”: Een klacht is een schriftelijk of per mail ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening in de breedste zin van het woord. Dit met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims.

Onder dienstverlening door DilemmaAcademie wordt ook begrepen de dienstverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van DilemmaAcademie wordt verleend. Een uiting van onvrede welke niet schriftelijk wordt ingediend, valt onder de categorie ‘meldingen’; en

“**Organisatie**”: DilemmaAcademie, gevestigd te Zwolle en geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 05077138.

## 2 Doel klachtenreglement

Dit klachtenreglement heeft als doel om:

**2.1.1** betrokkenen duidelijkheid te verschaffen over de wijze waarop klachten bij de organisatie kunnen worden ingediend en door de organisatie worden behandeld;

**2.1.2** de organisatie inzicht te geven in de eventuele ontevredenheid van betrokkenen met betrekking tot de dienstverlening van organisatie; en

**2.1.3** de kwaliteit te waarborgen en waar nodig te verbeteren van de manier waarop de organisatie haar dienstverlening aanbiedt en vormgeeft.

### **3 Klachtprocedure**

**3.1** Een klacht kan op verschillende wijze bij de stichting worden ingediend op de volgende wijze: per post op het reguliere huis- of e-mailadres van de organisatie, ter attentie van het bestuur.

**3.2** Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klacht:

**3.2.1** anoniem of zonder benodigde contactgegevens van de betrokkene wordt ingediend;

**3.2.2** onleesbaar is; of

**3.2.3** is ingediend in een andere taal dan het Nederlands of Engels.

**3.3** Een ontvangen klacht wordt als volgt behandeld:

**3.3.1** de klacht wordt behandeld door het bestuur van de organisatie. Het bestuur kan bij de behandeling van de klacht gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

(i) het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;

(ii) het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de betrokkene;

(iii) het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen; en

(iv) het inschakelen van (externe) deskundigen;

**3.3.2** binnen tien werkdagen wordt aan de betrokkene mededeling gedaan over de bevindingen omtrent de klacht. Indien beantwoording binnen tien werkdagen niet mogelijk is, ontvangt de betrokkene daarover binnen tien werkdagen bericht, met daarbij de vermelding wanneer de klacht inhoudelijk beantwoord zal worden. Indien er maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klacht wordt dit aan de betrokkene gemeld;

**3.3.3** iedere klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister van de organisatie; en

**3.3.4** de klachten in het klachtenregister worden bewaard gedurende tenminste 5 jaar.

**3.4** Klachten worden vertrouwelijk door de organisatie behandeld. Ook de registratie in het klachtenregister gebeurt op een zodanige wijze dat de privacy van de betrokkenen is gewaarborgd.

## **4 Beroepsmogelijkheid**

**4.1** Mocht de betrokkene ontevreden zijn over de wijze waarop de organisatie de klacht heeft behandeld dan kan de betrokkene schriftelijk in beroep bij de heer R. Van Rheenen, specialist op het gebied van Wendbaar Werken, HRM&D, veranderkunde en coaching is hij in de rollen van adviseur en programmamanager actief op diverse ontwikkel- en verandertrajecten. Contactgegevens: [ruud.van.rheenen@lust4life.nl](mailto:ruud.van.rheenen@lust4life.nl) of 06-15405075

**4.2** Binnen tien werkdagen wordt aan de betrokkene mededeling gedaan over de bevindingen omtrent het beroep. Indien beantwoording binnen tien werkdagen niet mogelijk is, ontvangt de betrokkene daarover zo spoedig mogelijk bericht. Indien er maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klacht wordt dit aan de betrokkene gemeld.

**4.3** Uitspraken door de heer Van Rheenen ten aanzien van het beroep zijn bindend en definitief. Definitieve uitspraken dienen zo spoedig mogelijk door de organisatie te worden afgehandeld.

## **5 Slotbepalingen**

**5.1** In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist de organisatie.

**5.2** Het klachtenreglement is openbaar. De organisatie draagt zorg voor een ruime bekendmaking van dit klachtenreglement. Op aanvraag kan de volledige tekst van dit reglement worden verzonden.

**5.3** Een jaar na de inwerkingtreding vindt de evaluatie door de stichting van dit reglement plaats. Daarna zal er ieder twee jaar een evaluatie volgen.