

# Klachtenregeling

## Klachtenregeling Intoflow t.a.v. cursussen, training, opleiding of workshop

Intoflow streeft er naar om klachten te voorkomen door het verzorgen van goed onderwijs in een goede sfeer voor alle cursisten c.q. deelnemers en medewerkers.

Met de klachten regeling beoogt Intoflow een zorgvuldige behandeling van klachten te garanderen. Daarmee wordt het belang van de betrokkenen, en tevens van de onderwijsorganisatie gediend.

Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de begeleiding van cursisten c.q. deelnemers, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie en geweld. Naast cursisten c.q. deelnemers, kan ieder die deel uitmaakt van het opleidingsproces een klacht indienen.

## Klachtenprocedure

Mochten er desondanks betrokken zijn die een klacht of mogelijke klacht hebben, dan wordt onderstaande procedure gevolgd.

## Interne procedure

Intoflow beschikt over één interne vertrouwenspersoon en één externe vertrouwenspersoon.

Bij klacht of mogelijke klacht fungeert de interne vertrouwenspersoon als eerste aanspreekpunt. De interne vertrouwenspersoon verstrekt desgevraagd de nodige informatie in dat kader, en indien nodig verwijst de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

1. De klager kan een klacht of een mogelijke klacht in eerste instantie bespreken met aangeklaagde. Het gaat hier om klacht of mogelijke klacht die tussen klager en aangeklaagde op een bevredigende en snelle wijze kan worden afgehandeld.
2. Klachten die niet volgens de onder punt 1 vermelde wijze kunnen worden afgehandeld, worden voorgelegd aan de interne vertrouwenspersoon.
3. Behandeling van de klacht geschiedt als volgt:
4. a. De interne vertrouwenspersoon nodigt klager en aangeklaagde schriftelijk uit voor een gesprek. Zo nodig wordt informatie ingewonnen bij derden;  
b. De interne vertrouwenspersoon handelt de klacht binnen twee weken af. Klager en aangeklaagde(n) worden schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen en de conclusies met betrekking tot de klacht; Mocht er langere tijd nodig zijn, dan krijgt

klager binnen deze twee weken hiervan bericht.

c. De afhandeling van de klacht en de wijze waarop dit is gebeurd, worden door de interne vertrouwenspersoon geregistreerd.

5. Bij afhandelen van een klacht of mogelijke klacht neemt de interne vertrouwenspersoon de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
6. De interne vertrouwenspersoon bespreekt de klacht achteraf ook altijd met de eigenaar van Intoflow. Indien nodig neemt de eigenaar nog contact op met de klager.
7. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager worden afgehandeld, dan is het altijd mogelijk dat de klager een klacht indient bij de externe vertrouwenspersoon (bij de KTNO).

Interne vertrouwenspersoon: R.H.G. van den Bogaard

Beatrixlaan 1

5735CX Aarle-Rixtel

T: +31 (0)492 386 108

E: [rbogaard@arbustumc.com](mailto:rbogaard@arbustumc.com)

## **Externe procedure**

Als de interne procedure niet leidt tot het oplossen van de klacht of mogelijke klacht, dan kan de klager zich nog altijd wenden tot de externe vertrouwenspersoon van Intoflow:

Klachtenregeling Stichting Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen (KTNO) inzake alle cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten als zijnde geregistreerd op haar website: [www.ktno.nl](http://www.ktno.nl).

R.F.J.A. de Beijer, Stichtingscommissaris van Stichting Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen, nader te noemen als "KTNO" te Eindhoven.

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 of traject kan wenden tot een Klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de docent/trainer/opleider/adviseur van betreffende geregistreeerde opleider niet tot een bevredigend resultaat leidt.

## **Artikel 1 Begrippen**

### **Deelnemer**

Ieder die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding of traject welke geregistreerd staat als geaccrediteerde opleiding op onze website.

### **Klachtencommissie**

De Klachtencommissie van KTNO inzake cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten.

**Commissaris**

De Stichtingscommissaris van Stichting Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen.

**Cursus, training, opleiding of traject**

De cursus, training, opleiding of traject die als zijne geaccrediteerd en geregistreerd bij KTNO wordt aangeboden of georganiseerd.

**Docent/trainer/opleider/adviseur**

De persoon die in opdracht van KTNO of het registreerde opleidingsinstituut de cursus, training, opleiding of traject uitvoert.

**Klacht**

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding of traject 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.

**Artikel 2 Ontvankelijkheid**

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training, opleiding of traject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training, opleiding 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 in eerste instantie uit bestuursleden van stichting KTNO, een commissaris van KTNO en tenminste 1 onafhankelijke specialist. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure. Leden van de commissie kunnen enkel vervangen worden voor andere onafhankelijke personen, aangewezen door de stichtingscommissaris van KTNO.

**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 stichtingscommissaris.

## **Artikel 5 Klachtprocedure**

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij KTNO 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 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 zich een oordeel te vormen, dan hoort de Klachtencommissie de klager en de betrokken trainer/opleider/adviseur in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot een voor beide partijen geschikte oplossing, is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor KTNO.

## **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.
  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.
- Eindhoven, 15 maart 2016 [KTNO](#)*

R.F.J.A. de Beijer  
Stichtingscommissaris Kwaliteit en

Toetsing Natuurgerichte Opleidingen

T: 040 8421336

E: [info@ktno.nl](mailto:info@ktno.nl)

W: [www.ktno.nl](http://www.ktno.nl)