

KLACHTENPROCEDURE VIDARTE (versie 2022)

A. Klachtencommissie

1. De Ethische Commissie van Vidarte (zie de ethische Code) neemt schriftelijke klachten van cursisten, opdrachtgevers en cliënten in behandeling. Klachten worden door Vidarte beschouwd als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit. Klachten zullen getoetst worden aan de bepalingen uit de Ethische Code.
2. 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 Vidarte. Klachten worden ingediend bij in artikel 1. bedoelde Ethische Commissie.

De voorzitter van de Ethische Commissie benoemt een Klachtencommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden. Eén lid bekleedt de functie van voorzitter en ten minste één lid heeft geen directe band met Vidarte. Wanneer de klacht betrekking heeft op een van de leden van de Ethische Commissie dan zal deze persoon geen deel uitmaken van de Klachtencommissie.

3. 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 voorzitter van de Klachtencommissie, p/a Vidarte, Bosscheweg 2A, 5261AA Vught.

B. Klachtenbehandeling

4. Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden en bij voorkeur, zo mogelijk, binnen een redelijke termijn nadat de klacht ontstaan is. Klachten over situaties waarvan de looptijd (bijvoorbeeld van een opleiding of een coachtraject) al enige tijd verstreken is kunnen daardoor wellicht moeilijker achterhaald dan wel niet meer hersteld worden.
5. Allereerst zal de klager zo spoedig mogelijk, doch altijd binnen 14 dagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht ontvangen. Tevens wordt, onder toezending van een kopie van de klacht, hiervan schriftelijk mededeling gedaan aan de deelnemer op wie de klacht betrekking heeft. Ook zal de voorzitter van de Ethische Commissie een kopie van de schriftelijke klacht ontvangen.
6. De voorzitter van de Ethische Commissie formeert een Klachtencommissie. Deze commissie kan, na toestemming van de klager, het dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
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 en wordt de Ethische Commissie daarvan in kennis gesteld.
12. Wanneer de Klachtencommissie geen bemiddelingspoging onderneemt, of wanneer een bemiddelingspoging niet tot succes heeft geleid, brengt de Klachtencommissie zo spoedig mogelijk, binnen de termijn van dertig dagen na indiening van de klacht, schriftelijk advies uit aan de Ethische Commissie. Het advies omvat het met redenen omklede oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht en de eventuele sancties.
13. Vervolgens neemt de Ethische Commissie op grond van het advies van de Klachtencommissie een besluit over de klacht. Zij deelt het besluit en advies van de klachtencommissie schriftelijk mede aan klager en beklagde.
14. Indien de Klachtencommissie en de Ethische Commissie in overleg met de cursist, opdrachtgever of cliënt niet tot overeenstemming over de afhandeling van de klacht komen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie particuliere onderwijsinstellingen (www.degeschillencommissie.nl).

Voor zakelijke opdrachtgevers de Commissie van Kwaliteithandhaving.
De klacht kan schriftelijk gericht worden aan het secretariaat van het NRTO.

15. De uitspraak van een van bovengenoemde externe commissies is bindend voor beide partijen.
16. Vidarte zal klachten als dossier registreren en gedurende de duur van 3 jaar bewaren. Wanneer er sprake is van een structureel patroon waarvoor Vidarte verantwoordelijk is, dan zullen klachten aanleiding zijn om structurele verbeteringen aan te brengen.