



## **Klachtenreglement**

### **Klachtenregeling Nobilum Training B.V. inzake trainingen, opleidingen en coaching.**

#### **Overwegende**

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is dat deze zich met een eventuele klachten over de uitvoering van een training, opleiding en coaching kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur of de directie van Nobilum Training B.V. niet tot een bevredigend resultaat leidt. Iedere klacht zal vertrouwelijk behandeld worden.

#### **Artikel 1: Begrippen**

- Deelnemer:** Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training, opleiding of coaching van Nobilum Training BV of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.
- Klachtencommissie:** De klachtencommissie van Nobilum Training B.V. inzake trainingen, opleidingen en coaching.
- Directeur:** J. Raimond
- Training, opleiding en coaching:** De training, opleiding en coaching of enige andere bijeenkomst die door of namens Nobilum Training B.V. wordt aangeboden of georganiseerd.
- Trainer/opleider/coach/adviseur:** De persoon die in opdracht van Nobilum Training B.V. (onderdelen van) de training, opleiding, coaching en uitvoert.

**Klacht:** Iedere 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.

## **Artikel 2: Ontvankelijkheid**

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de training, opleiding of coaching, test of deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de training, opleiding, of coaching, een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training, opleiding of coaching 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.

## **Artikel 3: Samenstelling van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit: een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is voor Nobilum Training B.V., een secretaris van Nobilum Training B.V. en een lid dat als deelnemer ervaring heeft met een training, opleiding, of coaching van Nobilum Training B.V. Laatstgenoemde verricht geen werkzaamheden voor Nobilum Training B.V.
2. De leden van de klachtencommissie worden voor een termijn van vijf jaar benoemd door de directeur. Daarna is herbenoeming mogelijk voor dezelfde termijn.
3. Voor een juiste behandeling van een klacht heeft Nobilum Training B.V. een onafhankelijke klachtencommissie aangesteld. Deze commissie bestaat uit drie personen:

1. Voorzitter;  
Mevr. A. Pijpers  
Concept Accreditatie Medewerker

2. Secretaris;  
Mevr. L. de Bruijn

Office Manager

3. Algemeen bestuurslid;  
Dhr. A. Buitendijk  
Persoonlijke Zorgbegeleider

#### **Artikel 4: Taak van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten vertrouwelijk te behandelen, te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directeur.

#### **Artikel 5: Klachtprocedure**

1. Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de voorzitter de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet-ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager weten.
2. Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de klachtencommissie de betreffende trainer/opleider/coach/adviseur schriftelijk in kennis van de klacht en verzoekt deze om een schriftelijke reactie.
3. Na ontvangst van deze reactie zendt de klachtencommissie een afschrift daarvan aan de klager.
4. Voordat de klachtencommissie tot klachtbehandeling over gaat, vraagt zij de klager of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt. Het doel van de bemiddeling is om te komen tot het oplossen van het verschil van mening dat aan de klacht ten grondslag ligt. Na de afronding van de bemiddeling zendt de bemiddelaar een kort schriftelijk verslag over het verloop en de uitkomst van de bemiddeling naar de klachtencommissie. De klachtencommissie sluit de klachtbehandeling af, indien uit het verslag blijkt dat de klager geen voortzetting van de klacht wenst.
5. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk om op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur op de klacht zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager, de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur en zo nodig de directeur. Zo mogelijk worden de klager, de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur en zo nodig de directeur in elkaars aanwezigheid gehoord. Voor het houden van een zitting is vereist, dat minimaal twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.
6. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen en kan daartoe deskundigen inschakelen en uitnodigen voor de hoorzitting. Van het horen van de klager kan worden

afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

7. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat: de namen en de functie van de aanwezigen en een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris en zal 5 jaar bewaard worden.

#### **Artikel 6: Indienen van een klacht**

1. Een klacht dient binnen vier weken na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft schriftelijk en/of digitaal ingediend te worden bij de secretaris van de klachtencommissie:

Mevrouw L. de Bruijn  
Burgemeester Stekelenburgplein 199  
5041 SC Tilburg  
E: info@nobilum.nl

2. De brief of e-mail bevat tenminste:
  - Naam en het adres van de klager
  - Dagtekening
  - Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
3. Alle correspondentie betreffende de klacht wordt vertrouwelijk behandeld en bewaard tot drie maanden na de afhandeling van de klacht.
4. Aan diegene (n) op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
5. De indiener ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de klachtenbrief.

#### **Artikel 7: Het oordeel van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk bindend oordeel aan de directeur.
2. De klachtencommissie zendt haar bindend oordeel binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de directeur en zendt een afschrift van haar oordeel aan de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur.

3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur schriftelijk bekend.
5. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de Rechtbank te Breda, dan wel door de volgens de Nederlandse wet bevoegde rechter.

#### **Artikel 9: Reactie directeur**

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie maakt de directeur zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend.
2. De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/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 trainer/opleider/coach/adviseur.