

Centrum Duo betreffende trainingen, workshops of ander leertrajecten.

Overwegende dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering van een training, workshop of ander leertraject kan wenden tot de eigenaren van Centrum Duo.

Artikel 1. Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training, workshop of ander leertraject van Centrum Duo of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Centrum Duo betreffende trainingen, workshops of andere leertrajecten.

Eigenaren

De eigenaren van Centrum Duo, Margot van Rijn en Henri Heijink.

Training, workshop of leertraject

De training, workshop, leertraject of enige andere bijeenkomst die door of namens Centrum Duo wordt aangeboden of georganiseerd.

Trainer, begeleider.

Margot van Rijn en Henri Heijink die in opdracht uit naam van Centrum Duo de training, workshop of leertraject uitvoeren.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training, workshop of leertraject gericht aan de eigenaren met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de eigenaren heeft ingediend.

Artikel 2. Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de training, workshop of leertraject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot één maand na afsluiting van de training, workshop of leertraject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training, workshop of leertraject indienen bij de eigenaren.
2. De eigenaren kunnen 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 eigenaren, 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

De eigenaren bestaat in eerste instantie uit Margot van Rijn en Henri Heijink van Centrum Duo die de training, workshop of leertraject uitgevoerd hebben. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure. Het staat hen vrij een tijdelijk toegevoegd buitenstaander te betrekken in het vormen van een oordeel.

Artikel 4. Taak van de eigenaren

De eigenaren hebben de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

Artikel 5. Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij Centrum Duo is ontvangen.
2. De eigenaren onderzoeken de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zullen de eigenaren van Centrum Duo die de training, workshop of leertraject uitgevoerd hebben een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De eigenaren zenden een afschrift daarvan aan de klager.
5. Is het naar het oordeel van de eigenaren niet mogelijk op basis van de klacht een oordeel te vormen, dan hoort zij de klager.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Centrum Duo. In onderling overleg zal een onafhankelijke derde partij worden aangewezen. De mediator mr. drs. Gudrun Winters van Winters Mediation uit Deventer is verbonden aan Centrum Duo.
7. De volledige klachtenprocedure mag maximaal 3 maand duren. Mocht er langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, dan de genoemde maximale termijn, dan zal de deelnemers hiervan in kennis worden gesteld, waarbij het uitstel zal worden toegelicht. Daarbij zal er een indicatie worden gegeven wanneer uitsluitel zal worden gegeven.
8. Wij houden een bewaartermijn van 2 jaar aan.

Artikel 6. Het oordeel van de eigenaren en beroepsmogelijkheid

1. De eigenaren komen binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot hun oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies.
2. De eigenaren zenden een afschrift van haar oordeel aan de klager.
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 eigenaren 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 Centrum Duo

1. Uiterlijk twee weken na het oordeel maken de eigenaren hun schriftelijke reactie bekend. Deze reactie is bindend tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. De eigenaren zenden binnen twee weken een afschrift aan de klager.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager.
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken eigenaren de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan de klager als eigenaren verstuurd.