

## Klachtenreglement Finqo Trainingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de organisatie : Finqo-Noord BV (hierna ook te noemen "Finqo"), Coehoorn van Scheltingaweg 1K, 8442 EZ te Heerenveen
- de directie : de door de BV benoemde directeur van Finqo
- trainer / docent : degene die de trainingen daadwerkelijk ontwikkeld en aanbiedt aan deelnemers.
- medewerker : iedere andere medewerker dan de directeur in dienst van Finqo, verantwoordelijk voor de training van de aan hem/haar toevertrouwde deelnemers.
- deelnemer : een persoon die een training en/of kort opleiding volgt bij Finqo, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft gesloten.
- klager : Een (toekomstige) deelnemer/opdrachtgever van een door Finqo aangeboden coaching of training.
- klacht : een schriftelijke als klacht omschreven uiting van onvrede over de werkwijze van Finqo in het algemeen of in een specifieke situatie indien de behandeling van bezwaar voor de klager niet afdoende is geweest.
- Klachtencommissie : Een onafhankelijke persoon die op verzoek van de klager de klacht afhandelt na een uitspraak van de directie.

### Artikel 2

Aangeklaagd kan worden Finqo. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op deelnemers van Finqo. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### Artikel 3

De klager meldt zijn klacht persoonlijk aan Finqo. Dat doet hij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.

Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Bij klachten over personen of lesinhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht ook direct. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

Finqo bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen en uiterlijk binnen 2 weken geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over het instituut gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

In deze tekst wordt omwille van de leesbaarheid in de mannelijke vorm naar personen verwezen. Overal waar 'hij' staat, is ook 'zij' bedoeld.

De directeur van Finqo is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie. De klager geeft in dat geval bij Finqo aan dat hij contact wil opnemen met de klachtencommissie. Daarop stuurt de directie alle stukken over de klacht – nu een geschil – zo snel mogelijk door naar de klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd.

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke persoon die door de directie is aangewezen. Dit is Mw H. Dijkgraaf (contactgegevens: [hdijkgraaf@dpaa.eu](mailto:hdijkgraaf@dpaa.eu)) te Leeuwarden. Als de klager van mening is dat de klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar andere leden van de klachtencommissie.

De klachtencommissie neemt de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klager op. De commissie doet uitspraak over de klacht en stelt de partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen, ook als in de statuten staat dat de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt.

#### **Artikel 4**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

#### **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- de deelnemer zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden

#### **Artikel 6**

Alle bezwaren en klachten van de deelnemer worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de deelnemer



worden gevraagd. Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directie of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

#### **Artikel 7**

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het opleidingsinstituut. De directie van het lesinstituut registreert alle klachten in een centraal registratiesysteem en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

#### **Artikel 8**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2019 en geldt voor onbepaalde tijd.