

## **Klachtenregeling Moolelo**

Het is mogelijk dat klachten tijdens een opleiding of cursus ontstaan. De directie van Moolelo neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van kwaliteit.

### **Artikel 1: Algemeen**

1a Begeleiders zijn trainers, co-trainers en andere begeleiders, verbonden of handelende uit naam en/of in opdracht van Moolelo die schriftelijk verklaard hebben zich te houden aan en te werken volgens de Ethische Code van de EFPP en overige overeengekomen bepalingen, zoals algemene voorwaarden en overeenkomsten.

1b In deze regeling wordt onder deelnemers verstaan; cursisten aan de opleidingen van Moolelo en deelnemers aan workshops, nascholingen en cursussen welke door Moolelo worden verzorgd en waarvoor deelnemer een overeenkomst heeft afgesloten met Moolelo.

### **Artikel 2: Interne procedure**

2.1 In het geval van een klacht bespreekt de deelnemer dit eerst met degene die, naar zijn mening, de onvrede heeft veroorzaakt.

2.2 Indien dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de deelnemer zich wenden tot de directie van Moolelo, waarna een gesprek zal volgen.

2.3 Indien dit niet tot een bevredigend resultaat leidt voor de deelnemer, dient de deelnemer een schriftelijke klacht in en treedt de klachtenprocedure in werking zoals hieronder beschreven.

### **Artikel 3: Klachtencommissie**

3.1 De Klachtencommissie wordt benoemd door de directie van Moolelo.

3.2 De Klachtencommissie bestaat uit ten minste 2 leden, van wie minimaal één geen band heeft met de opleidingen van Moolelo. Eén lid bekleedt de functie van voorzitter.

3.3 Huidige leden: Voorzitter: De heer W.R. ter Veen Lid: mevrouw. P. Boezerooy.

### **Artikel 4: Indienen klacht**

4.1 Een deelnemer kan een klacht indienen wanneer in zijn beleving de bepalingen van de Ethische Code van de EFPP, en/of andere overeengekomen bepalingen, zijn overtreden door een begeleider of directielid van Moolelo.

4.2 Deze klacht dient schriftelijk, met uitleg over de onvrede, binnen 4 weken waarin de klacht is ontstaan, te worden gericht aan de directie van Moolelo.

4.3 Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken, wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager bevestigd en wordt meegedeeld of de klacht ontvankelijk is

verklaard. Dan wordt tevens, onder toezending van een kopie, daarvan schriftelijk melding gedaan aan de persoon op wie de klacht betrekking heeft, alsmede aan de voorzitter van de klachtencommissie.

## **Artikel 5: Klachtenbehandeling**

5.1 Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en beschermt de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen. Zij kan zich laten adviseren door deskundigen, die eveneens tot geheimhouding zijn gehouden.

5.2 De Klachtencommissie kan, na schriftelijke toestemming van de klager, het dossier opvragen terzake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.

5.3 De klacht dient binnen 30 werkdagen te zijn afgehandeld. Indien dit niet mogelijk blijkt, worden partijen daarvan ten spoedigste op de hoogte gesteld met toelichting van de reden van het uitstel en zal de klachtencommissie aangeven binnen welke termijn wel een uitspraak wordt verwacht.

5.4 De Klachtencommissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord. Volgens de wens van de commissie en/of op verzoek van partijen kan worden gekozen om partijen tezamen dan wel apart van elkaar te horen.

5.5 Partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de Klachtencommissie beslist de Klachtencommissie.

5.6 De Klachtencommissie toetst de klacht op basis van de Ethische Code van de EFPP en overige overeengekomen bepalingen en brengt aan beide partijen en de directie van Moolelo schriftelijk verslag uit.

## **Artikel 6: Bemiddeling**

6.1 Na onderzoek kan de Klachtencommissie, in overleg met partijen, besluiten om te pogen 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 directie van Moolelo daarvan in kennis gesteld.

6.2 Indien geen bemiddelingspoging wordt gedaan of indien een bemiddelingspoging geen succes heeft, brengt de Klachtencommissie zo spoedig mogelijk, maar in principe binnen 30 dagen na indiening van de klacht, schriftelijk advies uit aan de directie van Moolelo. Het advies omvat het met redenen omklede oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht en een eventuele sanctie.

6.3 Wanneer tot een dringend advies wordt besloten, wordt aan de klager en de beklagde meegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat daaraan een dringend schriftelijk advies aan de beklagde met betrekking tot het gebeurde wordt verbonden; de inhoud van het dringende advies wordt beschreven.

6.4 De directie van Moolelo is gehouden het advies van de Klachtencommissie over te nemen. Eventuele consequenties worden door Moolelo zo spoedig mogelijk afgehandeld.

## **Artikel 7: Sancties**

7.1 Sancties welke in het geval van gegrondverklaring van de klacht door de Klachtencommissie aan beklaagde kunnen worden opgelegd zijn:

- Een dringend advies
- Een berisping
- Ontbinding van de overeenkomst tussen begeleider en Moolelo.

7.2 Wanneer tot het geven van een berisping wordt besloten, wordt aan de klager en de beklaagde schriftelijk meegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat de beklaagde in verband daarmee een berisping krijgt; de inhoud van de berisping wordt beschreven.

7.3 Wanneer de ernst van de gegrond verklaarde klacht daartoe aanleiding geeft, wordt besloten tot ontbinding van de overeenkomst tussen de beklaagde en Moolelo. Dit wordt aan de beklaagde en aan de klager schriftelijk en onder mededeling van de gegrondheid van de klacht medegedeeld.

7.4 Op verzoek van de klager bestaat ook de mogelijkheid over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst tussen de klager en Moolelo. Dit ter beoordeling van de Klachtencommissie. Hierop is de annuleringsregeling uit de Algemene Voorwaarden van Moolelo van toepassing.

## **Artikel 8: Registratie**

8.1 Klachten, de wijze van afhandeling en bijbehorende stukken van het dossier worden voor de duur van twee jaar na beoordeling door de Klachtencommissie bewaard door Moolelo.

## **Artikel 9: Slotbepaling**

Het in de Klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en beroep bij de civiele rechter of eventueel andere bevoegde organen.