

# Diana Hendriks

## Klachtenprocedure

### Begripsbepaling

#### Artikel 1

In het onderhavige klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. Diana Hendriks: het bedrijf Diana Hendriks
- b. De Trainers: De Trainers die de opleiding tot Luisterkindwerker en de aansluitende modules geven en opgeleid zijn door Diana Hendriks en als volledig zelfstandige ondernemer de opleiding/modules verzorgen.
- c. Klacht: Het kenbaar maken van onvrede, komende van de deelnemer aan één van de activiteiten/diensten van.
- d. Klager: de deelnemer die gebruik maakt van de diensten van een activiteit/dienst van het bedrijf Diana Hendriks
- e. Klachtencommissie: Diana Hendriks en indien nodig met ondersteuning van de overkoepelende branche organisatie de Spirituele Nationale Unie waar Diana Hendriks lid van is.
- f. Klachtenbehandeling: het onderzoek van de klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht; of zo nodig verwijzend naar een andere (externe) instantie.
- g. Aangeklaagde: Diana Hendriks, tegen wie de klacht gericht is.

### Doelstelling van klachtenreglement

#### Artikel 2

Het klachtenreglement heeft tot doel:

1. Recht doen aan de individuele klager.
2. Creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
3. Creëren van de mogelijkheid tot het doen van een uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van een klacht.
4. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde beter zicht te krijgen op tekortkomingen.
5. Het bevorderen van de kwaliteit van de door het bedrijf Diana Hendriks verleende “dienst”.

### Uitgangspunten bij de klachtenreglement

#### Artikel 3

1. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen de klager en de aangeklaagde, teneinde binnen die relatie te streven naar een oplossing.
2. De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een meer onpartijdige behandeling van de klacht; waarbij de commissie de bevoegdheid heeft om het beginsel van hoor en wederhoor van betrokkenen toe ter passen.
3. Een vlotte behandeling van de klacht, volgens vaste en overzichtelijke procedures.
4. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over klager en aangeklaagde.

## Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

### Artikel 4

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

1. Het op verzoek van de klager verstrekken van informatie over de klachtregeling; dan wel verlenen van advies en/of bemiddeling bij het tot een oplossing brengen van een klacht.
2. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak gericht tot de klager en de aangeklaagde over de gegrondheid van die klacht.
3. Het zo nodig geven van advies aan de aangeklaagde over te nemen maatregelen naar aanleiding van de behandelde klacht.
4. Het signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van signalen, ontvangen uit de behandelde klachten.
5. Zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met personen en/of instanties die een taak hebben in de opvang van klachten.

### Artikel 5

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar taken de volgende bevoegdheden:

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager.
2. Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht; in voorkomende gevallen klager verwijzen naar geëigende instanties.
3. Het inschakelen van deskundigen.
4. Een klacht niet in behandeling nemen wanneer deze kennelijk ongegrond is.

### Indienen van een klacht

#### Artikel 6

1. De klager wendt zich bij voorkeur tot de persoon Diana Hendriks, tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

#### Artikel 7

1. In geval het bepaalde in artikel 6 niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij Diana Hendriks.
2. Anonieme klachten en klachten via e-mail worden niet in behandeling genomen.
3. De klachtencommissie poogt op grond van de ontvangen informatie tussen partijen te bemiddelen en wijst desgewenst een bemiddelaar aan.
4. De klachtencommissie gaat over tot de behandeling van een klacht, indien bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt; dan wel indien de klager geen bemiddeling wenst, doch een uitspraak wenst over de gegrondheid van de klacht.
5. Bevoegd is een klacht in te dienen: a. een rechtstreeks belanghebbende;
6. De bevoegdheid tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie vervalt door verjaring in twee jaren.

#### Artikel 8

##### Werkwijze bij de behandeling van een klacht

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor, dat de klager binnen twee weken na indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de procedure.

2. Indien een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie weken, alsnog duidelijkheid te verschaffen.

#### Artikel 9

1. Diana Hendriks zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht, een afschrift van de klacht naar de aangeklaagde, met verzoek daarop binnen drie weken schriftelijk te reageren. Bij overmacht wordt een nieuwe termijn van maximaal vier weken vastgesteld.

#### Artikel 10

1. Indien een klacht betrekking heeft op Diana Hendriks zelf, dient zij zich te onthouden van deelname aan de behandeling van de klacht; een persoon uit de commissie van de Spirituele Nationale Unie zal in de plaats treden.
2. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen, indien er gerechtvaardigde twijfel bestaat over de onpartijdigheid van een lid van de klachtencommissie, deze commissie verzoeken dat lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. Bij honorering treedt een plaatsvervangend lid in diens plaats.

#### Artikel 11

1. Diana Hendriks houdt zo vaak overleg met de beklagde als ze dit noodzakelijk acht.
2. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
3. De leden van de klachtencommissie (Diana Hendriks en indien nodig de Spirituele Nationale Unie) hebben een geheimhoudingsplicht te aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie bekend is geworden.

#### Artikel 12

De klager, de aangeklaagde, alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden door Diana Hendriks opgeroepen voor mondelinge behandeling.

#### Artikel 13

1. Diana Hendriks maakt een verslag van de gevolgde procedure, de verklaringen van betrokkenen en van eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de gemotiveerde conclusie van de klachtencommissie (Diana Hendriks en eventueel De Spirituele Nationale Unie) ten aanzien van de gegrondheid van de ingediende klacht.
2. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het opleidingsinstituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

#### Artikel 14

1. Diana Hendriks doet, binnen redelijke termijn doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, schriftelijk mededeling over de gegrondheid van de klacht aan zowel de klager als de aangeklaagde. Deze termijn kan met redenen omkleed met maximaal een maand worden verlengd.
2. Diana Hendriks doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid, maar verwijst de klager naar de daartoe geëigende instanties.
3. In de uitspraak wordt de formulering opgenomen hoe de klachtencommissie de klacht begrijpt en

welke onderdelen (als er verschillende zijn) gegrond of ongegrond worden verklaard. Ook wordt er, indien daartoe aanleiding is, een aanbeveling gedaan aan de aangeklaagde.

4. De aangeklaagde deelt, in voorkomend geval, schriftelijk en met redenen omkleed binnen een maand na ontvangst van het verslag, bevattende de uitspraak aan de aangeklaagde aan Diana Hendriks mee, of hij/zij maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel van de commissie en , zo ja, welke.

#### Artikel 15

##### Beëindiging of beperking klachtbehandeling

1. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie ter behandeling van zijn/haar klacht. Als de klager hiertoe besluit, deelt hij dit onverwijld schriftelijk mee aan de Diana Hendriks.
2. Als de klacht door een externe instantie, als bedoeld in lid 1 in behandeling wordt genomen, overlegt Diana Hendriks met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie dient te worden behandeld.
3. Een klacht wordt niet verder behandeld als deze door klager wordt ingetrokken dan wel indien op enig moment ondubbelzinnig blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling.
4. Diana Hendriks doet van het niet verder behandelen van een klacht schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde.
5. De bescheiden van de klachtbehandeling worden door Diana Hendriks gedurende een termijn van vijf jaar (gerekend vanaf laatste datum behandeling) bewaard en bij recidive opnieuw aan de klachtencommissie ter hand gesteld.

##### Kosten klachtbehandeling

#### Artikel 16

Iedere partij draagt zijn eigen kosten.

##### Slotbepalingen

#### Artikel 17

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist Diana Hendriks. Bij wijziging van deze regeling wordt dit in klachtenreglement aangepast en opnieuw toegevoegd op de website van Diana Hendriks.
2. Diana Hendriks draagt zorg voor een ruime bekendmaking van dit klachtenreglement.
3. Diana Hendriks behoudt het recht voor deze klachtenprocedure te allen tijde aan te passen. Wijzigingen zullen op de website worden gepubliceerd.