

Klachtenregeling scholingsactiviteiten

Stichting Kadera aanpak huiselijk geweld (hierna: Kadera) biedt ook praktische voorlichtingen en trainingen (gezamenlijk: scholingsactiviteiten) aan om mensen bekwaam te maken in het signaleren en aanpakken van huiselijk geweld.

Kadera streeft naar dienstverlening die volledig aansluit op de wensen van de deelnemers aan de scholingsactiviteiten. Mocht de deelnemer ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag. Een gesprek met de betrokken trainer leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn, dan kan de deelnemer een klacht indienen. Deze klachtenregeling bevat informatie over hoe een klacht kan worden ingediend en binnen welke termijn een reactie verwacht kan worden.

Klachtenregeling

Overwegende dat de aard van de dienstverlening anders is dan bij opvang bij Kadera of de ambulante dienstverlening door Kadera, is voor de deelnemers aan de voorlichtingen/trainingen een afzonderlijke klachtenregeling opgesteld, zijnde deze 'klachtenregeling scholingsactiviteiten'. Het indienen en afhandelen van een klacht is kosteloos voor de klager. Deze regeling wordt op de website gepubliceerd.

Artikel 1. Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een voorlichting of training van Kadera of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtenfunctionaris

De medewerker van Kadera die is belast met de afhandeling van de klacht; dit is niet diegene die de (onderdelen van) de voorlichting of training uitgevoerd heeft of hieraan heeft meegewerkt. De beleidsmedewerker kwaliteit van Kadera heeft de rol van onafhankelijke klachtenfunctionaris bij Kadera.

Externe klachtencommissie

De externe Klachtencommissie is een onafhankelijke, onpartijdige en deskundige klachtencommissie die de klachten van de cliënten van Kadera en Humanitas Onder Dak behandelt, alsmede klachten van deelnemers aan voorlichtingen/trainingen van Kadera. De externe Klachtencommissie is onafhankelijk van Kadera.

Directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder van Kadera.

Voorlichting, training

De voorlichting of training die door of namens Kadera wordt aangeboden of georganiseerd.

Trainer

De persoon die in opdracht van Kadera (onderdelen van) de voorlichting of training uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een voorlichting of training 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. Doel

1. Deze klachtenregeling heeft tot doel:
 - a) het vastleggen van een procedure om klachten van deelnemers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 - b) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van deelnemers vast te stellen;
 - c) behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
 - d) verbetering van de kwaliteit van de voorlichtingen, trainingen en workshops met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 3. Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de voorlichting of training deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot één maand na afsluiting van de voorlichting of training een schriftelijke klacht over de uitvoering van de scholing indienen bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris kan beslissen dat een klacht die wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de klachtenfunctionaris, 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 2 jaar bewaard.

Artikel 4. Taken, werkwijze en oordeel van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht. Alle zaken die u met de klachtenfunctionaris bespreekt zijn vertrouwelijk, tenzij u met de klachtenfunctionaris andere afspraken maakt. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig.
2. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 7 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij Kadera is ontvangen.
3. De klachtenfunctionaris zal de klacht onderzoeken en zal u steeds op de hoogte houden van de ontwikkelingen rond de klacht. De klachtenfunctionaris past hoor en wederhoor toe en zal informatie inwinnen van degene die de klacht indient én van degene over wie de klacht gaat.
4. De klachtenfunctionaris houdt geen inhoudelijk verslag bij over de klacht. Wel worden de gevolgde procedures en afspraken vastgelegd. Indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt, dan wordt deze schriftelijk vastgelegd en door u bevestigd.
5. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.
6. De klachtenfunctionaris kan bereikt worden via het klachtenformulier op de website van Kadera of via telefoonnummer 088-4222495.
7. De klachtenfunctionaris komt binnen zes weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de directeur-bestuurder.
8. De klachtenfunctionaris zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.

Artikel 5. Klachtprocedure

1. De klachtenfunctionaris onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
2. Is de klacht wel ontvankelijk dan past de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toe en wint informatie in van degene die de klacht indient én van de degene over wie de klacht gaat.
3. Is het naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer (hoor en wederhoor) zich een oordeel te vormen, dan hoort de klachtenfunctionaris de klager en de betrokken trainer in elkaars aanwezigheid.
4. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Kadera. Kadera heeft hiervoor samen met Humanitas Onder Dak een externe klachtencommissie. Overigens heeft de klager altijd het recht de interne weg van het klachtentrajec over te slaan en rechtstreeks haar klacht in te dienen bij de Externe Klachtencommissie.
5. Indien de deelnemer gebruik wenst te maken van de mogelijkheid bij de externe klachtencommissie dient de deelnemer de klacht schriftelijk en gedateerd in bij de externe klachtencommissie ter attentie van de secretaris. De deelnemer is verplicht haar adres of postadres kenbaar te maken. Het adres is: Stichting Kadera t.a.v. de secretaris van de klachtencommissie cliënten Humanitas Onder Dak en Kadera Postbus 1058 8001 BB Zwolle. Kadera zendt deze post ongeopend door naar de secretaris van de klachtencommissie.
6. Binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging van de externe klachtencommissie.
7. De klager kan te allen tijde de klacht intrekken. Zij dient dit schriftelijk aan de externe klachtencommissie mee te delen. Bij intrekking van de klacht blijft de externe klachtencommissie bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht en stelt de klager hiervan op de hoogte.
8. De klager mag bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de externe klachtencommissie bij de behandeling van de klacht, indien zich ten aanzien van dat lid feiten en omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden bemoeilijken. De overige leden van de externe klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is.
9. De volledige klachtenprocedure mag maximaal 3 maanden 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 uitsluitsel zal worden gegeven.

Artikel 6. Taak, werkwijze en oordeel van de externe klachtencommissie

1. De externe klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een bindend advies aan de directeur-bestuurder.
2. Indien de externe klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan partijen meegedeeld.
3. De externe klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
4. De externe klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.

Artikel 7. Reactie directeur-bestuurder

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de externe klachtencommissie maakt de directeur zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de externe 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.
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.
4. Alle consequenties die uit het bindend advies van de externe klachtencommissie voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan de klager als betrokken trainer verstuurd.

Zwolle, 7 april 2022