

## Klachtenprocedure

De Human Factors Adviesgroep Opleidingen en Trainingen vindt het van groot belang dat onze klanten tevreden zijn. Mocht dat niet het geval zijn willen wij dat graag van u vernemen.

Hieronder staat beschreven hoe de klant kenbaar kan maken niet tevreden te zijn, plus de beschrijving van de afhandeling van dit signaal. Wij willen er namelijk alles aan doen om een eventuele klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is een klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

### Doel

De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:

- Tegemoet te komen aan de indiener van de klacht en zo mogelijk zijn/haar onvrede op te lossen;
- Bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de training/opleiding.

### Inhoud van de klacht

Klachten kunnen over vele zaken gaan, om hier een inhoud aan te geven zijn er enkele voorbeelden.

- inhoud of uitvoering van de training/opleiding;
- omgangsvorm met de indiener;
- de verstrekte informatie of voorlichting;
- de organisatie van de training/opleiding.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor de behandeling van schadeclaims, hiervoor kan de indiener zich tot de burgerlijk rechter wenden.

### Artikel 1 begrippen

#### *Klacht*

Schriftelijke uiting van onvrede, gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

#### *Indiener*

Diegene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

#### *Klant*

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training/opleiding van de Human Factors Adviesgroep opleidingen en trainingen, of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld, of een training/opleiding van de Human Factors Adviesgroep heeft afgenomen.

#### *Klachtencommissie*

De klachtencommissie van Human Factors Adviesgroep opleidingen en trainingen.

#### *Training/opleiding*

De training/opleiding die door of namens de Human Factors Adviesgroep opleidingen en trainingen wordt c.q. worden aangeboden of georganiseerd.

#### *Trainer opleider*

De persoon die in opdracht van Human Factors Adviesgroep opleidingen en trainingen, de training/opleiding uitvoert.

### Artikel 2 Ontvankelijkheid

Als u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld of resultaten niet overeenkomen met de afspraken kunt u uw ongenoegen kenbaar maken aan de directie Human Factors Adviesgroep opleidingen en trainingen/ Timmermans Interim Management BV.

- Klachten worden vertrouwelijk en in beslotenheid behandeld, met alleen de direct betrokkenen.
- De klachten en verdere dossiervorming worden voor een periode van twee jaar bewaard, en zullen daarna vernietigd worden.
- Wij verzoeken de klant om diens klacht altijd schriftelijk en ondertekend in te dienen, met vermelding van de volgende gegevens:
  - De naam en het adres van de indiener;
  - De dagtekening;
  - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
  - De periode waarin de klacht is ontstaan.
- Klachten kunnen worden verstuurd naar:  
Human Factors Adviesgroep opleidingen en trainingen  
t.a.v. klachtencommissie  
Wittelterweg 12  
7986 PK Wittelte  
[info@hufa.nl](mailto:info@hufa.nl).

#### Artikel 3 Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die namens de Human Factors Adviesgroep opleidingen en trainingen de training/opleiding heeft uitgevoerd en daarnaast de Algemeen Directeur van Human Factors Adviesgroep opleidingen en trainingen/Timmermans Interim Management BV.

#### Artikel 4 Taak van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft als taak om bij haar ingediende klacht(en) te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de Algemeen Directeur.

#### Artikel 5 Klachtenprocedure

- De klachtencommissie verstuurt, na het ontvangen van een klacht, binnen twee weken een bevestiging van ontvangst naar de indiener en de betrokken trainer/opleider.
- De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.
- Mocht de klacht niet ontvankelijk worden geacht dan zal de klachtencommissie dit schriftelijk en met onderbouwing aan de indiener en de betrokken trainer/opleider binnen vier weken laten weten.
- Mocht de klacht wel ontvankelijk zijn dan zal de klachtencommissie de trainer/opleider in de gelegenheid stellen om een schriftelijke reactie te geven op de klacht.
- De klachtencommissie stelt de indiener en de betrokken trainer/opleider in de gelegenheid te worden gehoord in elkaars aanwezigheid, en maakt hiervan schriftelijk verslag.

Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is bij Human Factors Adviesgroep opleidingen en trainingen. Human Factors Adviesgroep opleidingen en trainingen heeft een overeenkomst met een onafhankelijke derde, de heer J. Schilder te Apeldoorn, die in dergelijke situaties zal optreden.

#### Artikel 6 Oordeel van de klachtencommissie

- De klachtencommissie komt binnen zes weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
- De klachtencommissie stuurt dit oordeel naar de Algemeen Directeur en zal ook een afschrift versturen aan de indiener. Dit oordeel heeft het karakter van een advies.
- Is verlenging van de zes weken noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie dit aan de betrokkenen schriftelijk bekend, deze verlenging is maximaal 4 weken.
- Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde is bindend en de daaruit voortvloeiende consequenties dienen zo snel mogelijk te worden afgehandeld.

#### Artikel 7 Beroepsmogelijkheid

- In geval van een beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel de indiener als betrokken trainer/opleider de uitspraak toegestuurd krijgen.
- Alle consequenties die voortkomen uit de uitspraak van de onafhankelijke derde worden zo snel mogelijk afgehandeld.
- Geen bepaling in deze klachtenregeling ontnemt de indiener het recht een uitspraak bij de burgerlijke rechter te verzoeken.

#### Artikel 8 Reactie Algemeen Directeur

- Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie maakt de Algemeen Directeur zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend aan de indiener en de betrokken trainer/opleider.
- Deze reactie is bindend voor alle partijen tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
- Een verlenging van de reactietermijn is mogelijk met maximaal twee weken. Dit zal tevens schriftelijk bekend worden gemaakt aan de indiener en de betrokken trainer/opleider.
- Alle consequenties die voortkomen uit een bindende uitspraak worden schriftelijk vastgelegd en zowel naar indiener als betrokken trainer/opleider.