

## **Klachtenregeling Puls consultancy & interim-management BV inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching, testen en assessments.**

Drs. R.N. Uijterwaal, directeur van Puls consultancy & interim-management bv te Houten

Overwegende

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is dat deze zich met een eventuele klachten over de uitvoering van een cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment kan wenden tot een Klachtencommissie indien bespreking van zijn / haar onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur/assessor of de directie van Puls niet tot een bevredigend resultaat leidt.

### **Artikel 1 Begrippen**

**Deelnemer**

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment van Puls of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

**Klachtencommissie**

De Klachtencommissie van Puls consultancy & interim-management bv inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching, testen of assessments

**Directeur**

Een van de directeurs van Puls consultancy & interim-management bv

**Cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment**

De cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment of enige andere bijeenkomst die door of namens Puls consultancy & interim-management bv wordt aangeboden of georganiseerd.

**Trainer/opleider/coach/adviseur/assessor**

De persoon die in opdracht van Puls consultancy & interim-management bv (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment uitvoert.

**Klacht**

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment 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 Ontvankelijkheid**

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment indienen bij de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

### **Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie bestaat uit: een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is voor Puls consultancy en interim-management bv (Dhr. J. Adam), een secretaris van Puls consultancy en interim-management bv en een lid dat als deelnemer ervaring heeft met een cursus, training, opleiding, coaching, test of assessment van Puls consultancy en interim-management bv (mw. P.Peters). Laatst genoemde verricht geen werkzaamheden voor Puls consultancy en interim-management bv.
2. De leden van de Klachtencommissie worden voor een termijn van drie jaar benoemd door de directeur. Daarna is herbenoeming mogelijk voor dezelfde termijn..

### **Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie**

De 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 en de klagende partij.

### **Artikel 5 Klachtprocedure**

1. Een ingediende klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
2. Klager ontvangt klager binnen vier weken een reactie van de klachtencommissie
3. Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de voorzitter de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager weten.
4. Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de Klachtencommissie de betreffende trainer/opleider/coach/adviseur/assessor schriftelijk in kennis van de klacht en verzoekt deze om een schriftelijke reactie.
5. Na ontvangst van deze reactie zendt de Klachtencommissie een afschrift daarvan aan de klager
6. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur/assessor op de klacht zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager, de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur/assessor en zo nodig de directeur. Zo mogelijk worden de klager, de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur/assessor en zo nodig de directeur in elkaars aanwezigheid gehoord.

### **Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een bindend (schriftelijk) advies aan beide partijen
2. De Klachtencommissie zendt haar bindend advies binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de directeur en de klagende partij, en een afschrift aan de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur/assessor.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.

Houten, 19-6-2018

Drs. R.N. Uijterwaal  
Directeur Puls consultancy & interim-management