

KLACHTENREGELING

Stichting Klimaatpsychologie, te Deventer

1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1. Betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- 1.2. Deelnemer: degene die deel heeft genomen aan een van de opleidingen van Stichting Klimaatpsychologie.
- 1.3. Melding: een uiting van ongenoegen aan Stichting Klimaatpsychologie over de wijze waarop Stichting Klimaatpsychologie zich in een bepaalde situatie – gerelateerd aan de opleidingen – heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. De personen die gekoppeld zijn aan de klachtenprocedure binnen Stichting Klimaatpsychologie zijn oprichters Sara Helmink en Sara Wortelboer.
- 1.4. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Stichting Klimaatpsychologie zich in een bepaalde situatie – gerelateerd aan de opleidingen – heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.3) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op de opleidingen van Stichting Klimaatpsychologie.

3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1. Een deelnemer doet binnen één week nadat de deelnemer de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij Stichting Klimaatpsychologie (onderwijs@klimaatpsychologie.com) ter attentie van Sara Helmink en Sara Wortelboer.
- 3.2. Stichting Klimaatpsychologie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding. Stichting Klimaatpsychologie zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de deelnemer.
- 3.3. Indien mogelijk zal de Stichting de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de deelnemer en nadere afspraken maken over de afhandeling. Stichting

Klimaatpsychologie heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

- 3.4. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
- 3.5. Indien de melding niet naar tevredenheid van de deelnemer is afgehandeld, meldt de deelnemer dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de Stichting. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de deelnemer rechten ter zake verliest.
- 3.6. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
 - De naam, het adres van de indiener;
 - De dagtekening;
 - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
 - De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

Stichting Klimaatpsychologie
T.a.v. Sara Helmink en Sara Wortelboer
Zutphenseweg 6
7418 AJ Deventer
T.a.v. Stichting Klimaatpsychologie

Stichting Klimaatpsychologie neemt alleen schriftelijke meldingen/klachten in behandeling. Stichting Klimaatpsychologie adviseert de deelnemer om de melding/klacht aangetekend te versturen.

- 3.7. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

4. Geen verplichting tot behandeling

- 4.1. Stichting Klimaatpsychologie is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:
 - 4.1.1. De melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de opleidingen;
 - 4.1.2. Hierover door deelnemer reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
 - 4.1.3. Dit langer dan één week voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;

4.1.4. Door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

5. Klachten

5.1. Stichting Klimaatpsychologie draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.

5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

5.3. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van één jaar bewaard.

6. Afhandeling klachten

6.1. Stichting Klimaatpsychologie bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste twee leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.

6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door Stichting Klimaatpsychologie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.3. Stichting Klimaatpsychologie, dan wel klachtencommissie, beslist binnen vier weken inzake de klacht.

6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken opschorten.

6.6. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.7. De directie, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

- 6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uitmaakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

7. Citeertitel

- 7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als “Klachtenregeling Stichting Klimaatpsychologie”.
- 7.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door Stichting Klimaatpsychologie en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.

8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

- 8.1. Deze Klachtenregeling Stichting Klimaatpsychologie is door Stichting Klimaatpsychologie vastgesteld op 11 juli 2024.
- 8.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 01-08-2023.
- 8.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
- 8.4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.
- 8.5. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Deventer.

Toelichting

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is ervoor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Stichting Klimaatpsychologie de opleidingen heeft uitgevoerd. Hieronder vallen ook de veerkrachtgroepen. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van de Stichting vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien Stichting Klimaatpsychologie de klacht naar tevredenheid van de deelnemer heeft afgehandeld, dan wel wanneer de deelnemer aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.