

**Klachtenregeling inzake cursussen en trainingen verzorgd door of in opdracht van prof.dr. Corine de Ruiter in het kader van haar eenmanszaak corine.de.ruiter
gevestigd te Maastricht, Capucijnenstraat 58**

Voor een zorgvuldige omgang met deelnemers aan een cursus of training is het gewenst dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering daarvan kunnen wenden tot een Klachtencommissie, indien bespreking van hun onvrede met de docent niet tot een bevredigend resultaat leidt. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Daartoe is de volgende klachtenregeling vastgesteld.

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus of training of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld. De deelnemer heeft de deelnamekosten betaald.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie inzake cursussen en trainingen.

Cursus of training

De cursus of training of enige andere bijeenkomst die wordt aangeboden of georganiseerd door prof.dr. Corine de Ruiter vanuit haar bedrijf corine.de.ruiter.

Docent

De persoon die de cursus of training uitvoert.

Cursuscoördinator

De persoon die de praktische uitvoering van de cursus of training regelt en coördineert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus 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 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer aan de cursus of training kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus of training een schriftelijke (e-mail) klacht over de uitvoering van de cursus of training 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, een secretaris die op grond van kennis en/of ervaring bekend is met de inhoud van de training of cursus, en een lid dat als deelnemer ervaring heeft met een cursus of training.

2. De leden van de Klachtencommissie worden voor een termijn van vier jaar benoemd. 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 bindend oordeel te geven.

De Klachtencommissie bewaart alle schriftelijke stukken die bij de klacht behoren gedurende tenminste 1 jaar na afhandeling van de klacht.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. De klager ontvangt binnen veertien dagen een ontvangstbevestiging, bij voorkeur via e-mail.

2. Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de commissie dit via e-mail en gemotiveerd aan de klager weten.

3. Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de Klachtencommissie de betreffende docent via mail in kennis van de klacht en verzoekt deze om een schriftelijke reactie.

4. Na ontvangst van deze reactie zendt de Klachtencommissie een afschrift daarvan aan de klager.

5. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken docent op de klacht zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken docent en/of de cursuscoördinator. Zo mogelijk worden de klager, de betrokken docent en zo nodig de cursuscoördinator 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 is bindend.

2. De Klachtencommissie zendt haar oordeel binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de klager, de betrokken docent en/of de cursuscoördinator.

3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.

4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager, de betrokken docent en/of de cursuscoördinator via mail bekend.

Utrecht, 30 juni 2018

Postadres voor klachtbehandeling:

Klachtencommissie corine.de.ruiter

mr. C Gommers (secretaris), Liesbosstraat45, 4813 BC Breda

Email: info@kochadvocaten.nl

De Klachtencommissie bestaat uit:

Mr. Frans van der Reijt, oud-kinderrechter (voorzitter)

Mr. Carlin Gommers, familierechtadvocaat (secretaris)

Drs. Erika Holtjer, Gezondheidszorgpsycholoog BIG, Mfn geregistreerd Mediator, Forensisch Mediator (lid)