

## **Klachtenregeling Groots & Puur met Paardenkracht**

### **1. Begripsbepaling**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Instelling: Groots & Puur met Paardenkracht
- b. Onafhankelijke derde: Onafhankelijk persoon die de klacht aanneemt, onderzoekt en behandelt. (2017-2021) Dhr. Rob Kroyenga, r.kroyenga@gmail.com, telefoon 06-41980559.
- c. klager: een (ex-)deelnemer van een cursus dan wel training, opleidingsfunctionaris, directielid, formeel contactpersoon, dan wel trainer/freelancer die werkzaamheden heeft verricht voor Groots & Puur met Paardenkracht.
- d. (ex-)deelnemer, (een lid van) het freelanceteam, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon of bedrijf die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij de instelling, die een klacht heeft ingediend;
- e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. aangeklaagde: een (ex-)deelnemer, eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht
- h. (ex-)deelnemer, (een lid van) het freelanceteam, (een lid van) directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de instelling, tegen wie een klacht is ingediend;
- i. bevoegd gezag: Directie/eigenaren Groots & Puur met Paardenkracht

### **2. Algemene bepaling**

In deze regeling wordt verstaan dat:

- a. Klachten kunnen worden ingediend bij de eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht. De klager ontvangt binnen 4 weken bericht over ontvangst van de klacht.
- b. Klachten worden binnen de vastgestelde termijn van 6 weken afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen een termijn van 4 weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht, bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer verwacht uitsluitel gegeven wordt.
- c. Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld en worden geregistreerd en voor de duur van 12 maanden bewaard.
- d. Indien de afhandeling van de klacht door Groots & Puur met Paardenkracht niet naar tevredenheid is van de klager, wordt de klager doorverwezen naar de onafhankelijke derde.
- e. Het oordeel van de onafhankelijke derde is voor Groots & Puur met Paardenkracht bindend en eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

### **3. Behandeling van de klachten**

#### *De contactpersoon*

Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is binnen Groots & Puur met Paardenkracht ten minste één contactpersoon die de klacht in ontvangst neemt en registreert, en zorgt voor afwikkeling van de klacht zoals omschreven.

#### *De onafhankelijke derde*

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één onafhankelijke derde die functioneert als aanspreekpunt en verdere afwikkeling bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de onafhankelijke derde. De benoeming vindt plaats op voorstel van de instelling.
3. De onafhankelijke derde gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De onafhankelijke derde gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en ondersteunt, adviseert de klager ten aanzien van vervolgstappen of verwijst naar andere gespecialiseerde instanties.
4. De onafhankelijke derde geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de instelling over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten

5. Indien de onafhankelijke derde slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De onafhankelijke derde geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De onafhankelijke derde neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De onafhankelijke derde is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als onafhankelijke derde heeft beëindigd.
8. De onafhankelijke derde brengt jaarlijks aan de instelling schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden en geïnventariseerde klachten en oplossingen

#### **4. Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. de instelling, directieleden/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht
2. De klacht dient binnen 6 maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend
3. Indien de klacht bij de directie/eigenaren Groots & Puur met Paardenkracht wordt ingediend, verwijst deze de klager indien nodig naar de onafhankelijke derde.
4. De eigenaren/directie van Groots & Puur met Paardenkracht kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. De directieleden/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht melden een dergelijke afhandeling, op verzoek van de klager, aan de onafhankelijke derde.
5. De directieleden/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht kunnen een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de onafhankelijke derde de directieleden/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat hij de klacht onderzoekt.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **5. Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de onafhankelijke derde de klacht intrekt, deelt de onafhankelijke derde dit aan de aangeklaagde en directieleden/eigenaren van de betrokken instelling mee.

#### **6. Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde criteria (a,b en c) , wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard door de onafhankelijke derde wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en directieleden/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht gemeld.

#### **7. Vooronderzoek**

De onafhankelijke derde is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Hij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf

machtiging van de directieleden/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht vereist.

## **8. Hoorzitting**

1. De onafhankelijke derde bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de onafhankelijke derde anders bepaalt.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Het verslag bevat:

- a. de namen en de functie van de aanwezigen;
- b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- c. Het verslag wordt ondertekend door de aanwezigen.

## **9. Advies**

1. De onafhankelijke derde beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De onafhankelijke derde rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de directieleden/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de onafhankelijke derde met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de directie/eigenaren.
3. De onafhankelijke derde geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
4. De onafhankelijke derde kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de te treffen maatregelen van de directie/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht en of de klager. Het oordeel van de onafhankelijke derde is voor Groots & Puur met Paardenkracht bindend, eventuele consequenties worden snel afgehandeld.

## **10. Besluitvorming door de instelling**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de onafhankelijke derde deelt de directie/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht aan de klager en de aangeklaagde en de onafhankelijke derde schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de onafhankelijke derde en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de directie/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de onafhankelijke derde.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door de eigenaren/directieleden niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## **Slotbepalingen**

### **Openbaarheid**

1. De directie/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht legt deze regeling ter inzage.
2. De directie/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling middels de algemene voorwaarden.

### **Evaluatie**

De regeling wordt binnen 24 maanden na inwerkingtreding door de directie/eigenaren, de onafhankelijke derde/onafhankelijke derde geëvalueerd.

### **Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door de directie/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de onafhankelijke derde/onafhankelijke derde, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directie/eigenaren van Groots & Puur met Paardenkracht
2. Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2017, met toestemming van de onafhankelijke derde/onafhankelijke derde.