

## Klachtenregeling StressWise Academy

De deelnemer wendt zich met een klacht in eerste instantie tot een van de docenten. Schroom niet om de klacht eerst bespreekbaar te maken bij de docent, de hoofdopleider of de mentor. Mocht een klacht niet naar tevredenheid worden beantwoord of opgelost, dan kan de deelnemer zich wenden tot onafhankelijk klachtenfunctionaris mevrouw drs. Daniella Waley, arts. Zij reageert binnen vier weken na ontvangst van de klacht, en doet na het afsluiten van de informerende fase, uitzonderingen daargelaten, binnen zes weken een uitspraak. Klachten worden vertrouwelijk behandeld, als dossier geregistreerd en voor de duur van de vastgestelde termijn bewaard. Een klacht kan per e-mail worden toegezonden, het adres van de klachtencommissie is [klachten@stresswiseacademy.nl](mailto:klachten@stresswiseacademy.nl).

### Klachtenregeling

Klachtenregeling StressWise Academy inzake alle cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten als zijnde geregistreerd op haar website: [stresswiseacademy.nl](http://stresswiseacademy.nl).

### Overwegende

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is, dat deze zich met eventuele klacht(en) over de uitvoering van een cursus, training, opleiding of traject kan wenden tot een onafhankelijke Klachtenfunctionaris indien bespreking van zijn of haar onvrede met de docent of opleider van het opleidingsinstituut niet tot een bevredigend resultaat leidt.

### Artikel 1 Begrippen

#### Deelnemer

Ieder die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding of traject welke geregistreerd staat op onze website.

#### Functionaris

De Klachtenfunctionaris die voor StressWise Academy klachten in behandeling neemt inzake cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten, te weten: mevrouw D. Waley.

## Cursus

De cursus, training, opleiding die, of het traject dat wordt aangeboden of georganiseerd via StressWise Academy.

## Docent

De persoon die in opdracht van StressWise Academy de cursus, training, opleiding of het traject uitvoert.

## Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding of traject gericht aan de Klachtenfunctionaris met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

## Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtenfunctionaris heeft ingediend.

## Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus indienen bij de Functionaris.
2. De Functionaris 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 Functionaris, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

## Artikel 3 Taak van de Functionaris

De Functionaris heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een bindende uitspraak aan het hoofd opleidingen van StressWise Academy, de heer A. Van Kleef.

#### Artikel 4 Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij StressWise Academy is ontvangen.
2. De Functionaris onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat zij dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de docent van de betreffende cursus verzocht worden een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De Functionaris zendt een afschrift daarvan naar de klager.
5. Is het naar het oordeel van de Functionaris niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken docent zich een oordeel te vormen, dan hoort de Functionaris de klager en de betrokken docent in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot een voor beide partijen geschikte oplossing, is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor StressWise Academy.

#### Artikel 5 Het oordeel van de Functionaris en beroepsmogelijkheid

1. De Functionaris komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een bindende uitspraak aan de hoofdopleider van het opleidingsinstituut.
2. De Functionaris zendt tevens een afschrift van haar oordeel naar de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Indien de verlenging noodzakelijk is, maakt de Functionaris deze verlenging met toelichting hierop aan de klager bekend. Bovendien geeft de Functionaris een indicatie over wanneer zij uitsluitel verwacht.
5. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 4.6) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Utrecht, 15 september 2017

Drs. D. Waley  
Klachtenfunctionaris voor StressWise Academy