

Klachtenreglement

Dit document beschrijft de procedures voor het indienen van een klacht of het aantekenen van bezwaar of beroep tegen een besluit. Toon Lef met Zorg beschouwt een klacht als advies.

Klachten

Een klacht indienen heeft een meer formeel karakter. Een klacht kan ontstaan doordat er niet adequaat op een op- of aanmerking wordt gereageerd of als u vindt dat een situatie ernstig genoeg is om als klacht ingediend te worden. Naast individuele cursisten kan ook een organisatie van dit klachtenreglement gebruik maken. Er is een apart klachtenreglement voor ongewenst gedrag.

U bespreekt een klacht in principe eerst met degene die de klacht veroorzaakt heeft.

Leidt dit niet tot een oplossing of vindt u het moeilijk om de persoon in kwestie zelf aan te spreken dan bestaat de mogelijkheid om uw klacht schriftelijk voor te leggen aan Toon Lef met Zorg. Daarbij geldt dat u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen, een ontvangstbevestiging van de klacht krijgt. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Jackelien Bruins treedt in eerste instantie op als bemiddelaar. Daarnaast houdt hij/zij contact met u over de verdere werkwijze. Binnen 4 weken na ontvangst wordt de ingediende klacht afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, stellen wij u hiervan op de hoogte. Het uitstel wordt dan toegelicht en geven wij u een indicatie wanneer wij verwachten u uitsluitsel te kunnen geven.

Ongewenst gedrag

Bij Toon Lef met Zorg is de gedragscode (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie van kracht. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan:

- Seksuele intimidatie; ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag (waaronder het ongevraagd verzenden of bewust voor anderen zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen of teksten, ondermeer via internet).
- Agressie en geweld: het pesten, psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen van anderen.
- Discriminatie: het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid, dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren (ras, godsdienst enz.)

De gedragscode is van toepassing op alle trainers en cursisten van Toon Lef met Zorg in hun gedrag jegens:

- andere trainers en cursisten;
- (werknemers van) derden die op het terrein waar de training of opleiding verzorgd wordt, werkzaamheden verrichten;

Organisaties of cursisten kunnen met hun klacht terecht bij de vertrouwenspersoon, mevrouw A. Verhaag (info@astridverhaag.nl). Zij is er niet alleen voor opvang, begeleiding en eventueel bemiddeling tussen klaagster/klager en beklagde, maar ook voor consultatie en advies. Mevrouw Verhaag is een onafhankelijke partij en doet binnen 4 weken een bindende uitspraak voor de partijen. Eventuele consequenties hiervan, worden door Toon Lef met Zorg binnen 4 weken na de bindende uitspraak, afgehandeld.

Klachten worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

Jackelien Bruins
Toon Lef met Zorg
1 november 2021