

## **Klachtenregeling Finch voor de verandering**

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt door vermelding op de website van Finch voor de verandering ([www.finch.nu](http://www.finch.nu)).

### **1. Begripsbepaling**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

**Finch voor de verandering:** het opleidingsinstituut van Carolien Vink, gevestigd te Amsterdam, verantwoordelijk voor de behandeling van klachten (bereikbaar via [mail@finch.nu](mailto:mail@finch.nu)).

**Klacht:** iedere schriftelijke, niet-anonieme uiting van ongenoegen over een training, programma of dienstverlening van Finch voor de verandering, zoals:

- Operationele en/of inhoudelijke klacht over de geleverde diensten (bijv. training, workshop, opleiding, cursus).
- Klacht over ongewenste bejegening.

**Klager:** de opdrachtgever die een schriftelijke, niet-anonieme klacht bij Finch voor de verandering indient.

**Opdrachtgever:** de partij (particulier of organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met Finch voor de verandering.

### **2. Toepasselijkheid**

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen Finch voor de verandering en opdrachtgever.

### **3. Vertrouwelijkheid**

Zowel Finch voor de verandering als de opdrachtgever zullen de aan hen toevertrouwde gegevens vertrouwelijk behandelen en deze niet aan derden bekend maken, voor zover het gegevens betreft die aan hen ter kennis zijn gekomen bij de behandeling van een klacht.

### **4. Klachtenprocedure**

#### **4.1 Indiening klachten**

Klachten dienen binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht per e-mail te worden ingediend bij Finch voor de verandering (via [mail@finch.nu](mailto:mail@finch.nu)).

De klacht dient in ieder geval te bevatten:

- Naam en (e-mail)adres klager
- Datum klacht
- Duidelijke omschrijving van de klacht (incl. datum en plaats)
- Reden van de klacht
- Gewenste oplossing

## **4.2 Indieningstermijn**

Als een klacht niet binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij Finch voor de verandering, wordt opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde. Het indienen van een klacht laat nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

### *Waarom deze termijn?*

Finch voor de verandering neemt ingediende klachten serieus. Van opdrachtgever mag verwacht worden dat klachten op korte termijn kenbaar worden gemaakt, het liefst ook mondeling. Bij de door Finch voor de verandering verzorgde diensten kunnen meerdere mensen betrokken zijn (zoals collega-opleiders en -trainers, gastdocenten, opdrachtgevers, deelnemers). De toedracht rond een klacht is na verloop van tijd niet meer goed te achterhalen, wat zowel in het nadeel van de opdrachtgever als van Finch voor de verandering kan zijn.

## **4.3 Ontvangst en afhandeling klacht**

Finch voor de verandering bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk aan klager, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst.

Finch voor de verandering reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Als meer tijd nodig is voor het behandelen van de klacht, zal dat binnen 7 dagen na ontvangst aan de klager worden meegedeeld, inclusief een motivering van het uitstel en een indicatie van de termijn die nodig is om op de klacht te reageren.

De reactie op de klacht kan een definitief standpunt inhouden, of een uitnodiging tot mondeling overleg. Bij dit laatste zullen partijen trachten tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.

### *Klachten over ongewenste bejegening*

Als een klacht gaat over ongewenste bejegening wordt die altijd in behandeling genomen door een vertrouwenspersoon, afkomstig uit het netwerk van erkende TGI-opleiders.

- 1<sup>e</sup> vertrouwenspersoon: Annemieke Algra, [amd@amdtrainingencoaching.nl](mailto:amd@amdtrainingencoaching.nl)
- 2<sup>e</sup> vertrouwenspersoon: Ineke van de Braak, [ivandeBraak@vier-d.nl](mailto:ivandeBraak@vier-d.nl)

Deze vertrouwenspersoon neemt binnen de gestelde termijnen contact op met klager en nodigt klager uit voor een mondeling overleg waarin de klacht én de gewenste oplossing verkend worden. Hierna wordt in overleg met Finch getracht tot een acceptabele oplossing te komen.

## **5. Escalatie bij geen overeenstemming**

Komt de oplossing als bedoeld in artikel 4.3 niet tot stand, of vindt de klager het definitieve standpunt van Finch voor de verandering geen acceptabele afdoening van de klacht, dan kunnen partijen kiezen voor:

- Inschakeling van een onafhankelijke derde: Manon Schonewille, [www.manonschonewille.nl](http://www.manonschonewille.nl). Samen met Manon Schonewille onderzoeken we welke vorm van geschillenbeslechting het meest passend is voor de casus. Mediation is daarvoor één van de mogelijkheden. Manon Schonewille doet voor Finch een bindende uitspraak. Eventuele consequenties worden door Finch binnen 14 dagen afgehandeld.
- Geschillenbeslechting via de reguliere rechtsgang is voor klager uiteraard altijd mogelijk.

## **6. Registratie en bewaartermijn**

Alle klachten en ook de wijze van afhandeling worden geregistreerd. Klachtendossiers worden 2 jaar bewaard.