

KLACHTENREGELING VAN PHOENIX OPLEIDINGEN

1. Klachtenbehandeling

- a. Een cliënt, zijn wettelijk vertegenwoordiger of een andere deelnemer kan een klacht indienen indien een deelnemer zich niet houdt aan de Ethische Code van Phoenix Opleidingen.
- b. Wanneer de klacht betrekking heeft op Phoenix Opleidingen, wordt deze eerst ingediend bij de directie van Phoenix Opleidingen. Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager en/of beklagde wordt afgehandeld, kan de klacht alsnog worden ingediend bij de Klachtencommissie.
- c. Wanneer de klacht betrekking heeft op een deelnemer aan de Ethische Code die niet werkzaam is bij Phoenix Opleidingen, moet de klacht altijd ingediend worden bij de Klachtencommissie.

2. Benoeming en samenstelling van de Klachtencommissie

- a. De Klachtencommissie wordt benoemd door de Ethische Commissie van Phoenix Opleidingen, op voordracht van de directie van Phoenix. De Klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden. Eén lid vervult de functie van voorzitter.
- b. De leden zijn niet werkzaam of werkzaam geweest bij Phoenix Opleidingen. Ze zijn allen bekend met het werkveld van Phoenix. Leden van de Klachtencommissie kunnen uit hoofde van hun beroep zelf lid zijn van de Ethische Code van Phoenix Opleidingen.
- c. Een klacht wordt door tenminste twee leden van de Klachtencommissie behandeld.
- d. Wanneer de klacht betrekking heeft op een van de leden van de Klachtencommissie zelf (als deelnemer), dan verzoekt de Klachtencommissie aan de Ethische Commissie om een vervanger aan te wijzen voor de duur van de klachtbehandeling.
- e. Wanneer er bezwaar bestaat tegen de samenstelling van de Klachtencommissie, en dat bezwaar terecht en met argumenten onderbouwd is, dan verzoekt deze de Ethische Commissie te zorgen voor een andere samenstelling van de Klachtencommissie.
- f. De Klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en beschermt de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Zij kan zich laten adviseren door deskundigen, die eveneens aan geheimhouding zijn gehouden

3. Procedure klachtenbehandeling

- a. Binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt de ontvangst van de klacht per e-mail of eventueel schriftelijk aan de klager bevestigd. Dan wordt tevens de beklagde op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte gesteld. De beklagde ontvangt een kopie van de klacht.
- b. De ontvangst van de klacht wordt gemeld aan de voorzitter van de Ethische Commissie.
- c. De Klachtencommissie kan – na toestemming van betrokkenen – relevante gegevens opvragen betreffende de klacht.

4. Bepaling wel of niet ontvankelijk

- a. De Klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht. Een klacht is niet ontvankelijk als a) de beklagde geen deelnemer is, b) en/of er geen begeleidingscontract tussen beklagde en klager bestaat en/of c) de klacht geen betrekking heeft op de Ethische Code of het begeleidingscontract.
- b. Wanneer een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, brengt de Klachtencommissie de klager, beklagde en de Ethische Commissie daarvan binnen 13 werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte. Dit gebeurt per e-mail of schriftelijk. Daarmee eindigt de klachtafhandeling.

5. Reactie van beklagde

- a. Wanneer de klacht wel ontvankelijk wordt verklaard, verzoekt de Klachtencommissie aan beklagde om een reactie op de klacht binnen 10 werkdagen in te dienen.
- b. Na ontvangst van de reactie van beklagde stuurt de Klachtencommissie een kopie daarvan aan klager.

6. Oriëntatiegesprekken met klager en beklagde

- a. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de reactie van beklagde ontvangen klager en beklagde een uitnodiging voor een individueel, oriënterend gesprek met de Klachtencommissie.
- b. Tijdens de oriëntatiegesprekken lichten klager en beklagde de openstaande vragen van de Klachtencommissie toe. De Klachtencommissie onderzoekt tevens de bereidheid en de mogelijkheden van bemiddeling als een manier om tot oplossingen te komen.

- c. Klager en beklagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht (op eigen kosten) laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen adviseurs. Over de aanwezigheid van deze adviseur(s) tijdens gesprekken met de Klachtencommissie beslist de Klachtencommissie.
- d. Indien gewenst, kan de Klachtencommissie een tweede gesprek met klager en beklagde voeren. Dit gesprek kan eventueel telefonisch gebeuren.

7. Bemiddeling

- a. In geval van bemiddeling wijst de Klachtencommissie uit haar midden één of twee bemiddelaars aan om in één of meerdere gesprekken met klager en beklagde samen tot oplossingen te komen.
- b. Het streven is om de bemiddeling binnen 2 maanden af te ronden. Verlenging van deze periode met 2 maanden is eenmalig mogelijk. Het besluit daartoe wordt door de Klachtencommissie genomen.
- c. De beëindiging van de bemiddeling en het resultaat ervan worden door de Klachtencommissie vastgelegd in een Beëindigingsbrief gericht aan klager, beklagde en Ethische Commissie. Met de Beëindigingsbrief eindigt de klachtafhandeling.

8. Beoordeling van de klacht

- a. Indien geen bemiddeling plaatsvindt of als deze niet tot resultaat leidt binnen de gestelde termijn voor bemiddeling, gaat de Klachtencommissie over tot beoordeling van de klacht. De Ethische Commissie wordt hiervan in kennis gesteld.
- b. De beoordeling van de klacht vindt plaats op grond van de uitgangspunten in de Ethische Code en/of wat je in zijn algemeenheid van een bekwaam begeleider mag verwachten.
- c. De Klachtencommissie beoordeelt of de klacht gegrond en bewezen is.
- d. Gegrond betekent dat onderzoek door de Klachtencommissie heeft uitgewezen dat de klacht terecht is. Ongegrond betekent dat de Klachtencommissie op grond van de verzamelde gegevens van mening is dat de klacht niet terecht is, óf dat er geen – of onvoldoende – gegevens beschikbaar zijn waarop de Klachtencommissie haar oordeel kan baseren. De Klachtencommissie motiveert in haar uitspraak altijd waarom zij tot dit oordeel is gekomen.
- e. Bewezen betekent dat de Klachtencommissie het voldoende aannemelijk vindt dat hetgeen de klager beweert ook daadwerkelijk is gebeurd.

- f. Indien de Klachtencommissie de klacht gegrond en bewezen acht, doet zij een uitspraak en legt mogelijk een sanctie op. Deze uitspraak is bindend.
- g. De Klachtencommissie brengt klager, beklaagde en Ethische commissie van de Uitspraak, inclusief beoordeling en opgelegde sanctie, op de hoogte in een Uitspraakbrief.

9. Sancties

- a. Sancties welke in geval van gegrond- en bewezenverklaring van de klacht door de Klachtencommissie aan de beklaagde kunnen worden opgelegd zijn:
 - een dringend advies;
 - een berisping;
 - schrappen uit het deelnemersbestand.
- b. Wanneer wordt besloten tot een dringend advies, wordt aan de klager en de beklaagde schriftelijk in de Uitspraakbrief medegedeeld dat de klacht gegrond en bewezen is verklaard en dat daaraan een dringend advies aan de beklaagde met betrekking tot het gebeurde wordt verbonden. Tevens wordt de inhoud van het dringend advies beschreven.
- c. Wanneer wordt besloten tot het geven van een berisping, wordt aan de klager en de beklaagde schriftelijk in de Uitspraakbrief medegedeeld dat de klacht gegrond en bewezen is verklaard en dat de beklaagde in verband daarmee een berisping krijgt. Tevens wordt de inhoud van de berisping beschreven.
- d. Wanneer de ernst van de gegrond verklaarde klacht daartoe aanleiding geeft, wordt besloten tot schrapping van de beklaagde als deelnemer aan de Ethische Code. Dit wordt aan de beklaagde en aan klager onder mededeling van de gegrondheid en bewijs van de klacht schriftelijk in de Uitspraakbrief medegedeeld.
- e. Alleen de Ethische Commissie van Phoenix Opleidingen is bevoegd een deelnemer uit het deelnemersbestand van de Ethische Code te schrappen. De Klachtencommissie verzoekt de Ethische Commissie dit te doen. Na schrappen stelt de Ethische Commissie de andere deelnemers aan de Ethische Code hiervan op de hoogte zonder vermelding van de naam van de klager en de inhoud van de klacht.

10. Slotbepalingen

- a. Het in de klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of eventuele andere bevoegde organen.
- b. Partijen dragen ieder zelf hun eigen kosten. Alle overige kosten van de Klachtenprocedure worden door Phoenix Opleidingen gedragen.

- c. Na de behandeling van de klacht behoudt de Klachtencommissie de oorspronkelijke klacht, het verweer van beklagde, een kopie van de Uitspraakbrief en/of een kopie van de Beëindigingsbrief gedurende een periode van twee jaar. Overige documenten worden vernietigd.
- d. Deze Klachtenregeling is voor de eerste maal in werking getreden op 1 augustus 1996 en herzien op 26 februari 1999, oktober 2006, januari en maart 2015. Oktober 2017 is een totaal herziene versie verschenen.
- e. Zie bijgaande bijlage Definities voor de gehanteerde definities in de Klachtenregeling.

Bijlage: Definities

Contract

Een inhoudelijk contract tussen begeleider en cliënt waarin het probleem, de doelen en acties van de begeleiding zijn afgesproken.

Deelnemer(s)

Deelnemers aan de Ethische Code van Phoenix Opleidingen. Deelnemers zijn:

- Phoenix Opleidingen inclusief de directie, opleiders en begeleiders die verbonden zijn aan of handelen uit naam en/of in opdracht van Phoenix Opleidingen;
- (Oud)cursisten van Phoenix Opleidingen die een eigen praktijk voeren en die schriftelijk verklaard hebben zich te houden aan en te werken volgens de Ethische Code van Phoenix Opleidingen. Zij voeren zichtbaar het logo 'Deelnemer Ethische Code Phoenix Opleidingen' (bijvoorbeeld op website en in correspondentie).

Een overzicht van deelnemers is beschikbaar bij Phoenix Opleidingen.

Ethische Commissie

De Ethische Commissie zorgt ervoor dat de Ethische Code up-to-date blijft, dat de klachtenprocedure goed functioneert en dat er een effectief functionerende klachtencommissie is.

Klacht

Een per e-mail of per post geuit bezwaar over het handelen of nalaten van een deelnemer in het kader van de opleidingsrelatie en/of begeleidingsrelatie.

Klachtencommissie

De door de directie van Phoenix ingestelde commissie die is belast met het beoordelen van klachten.

Klager

Diegene die zich met een klacht over een deelnemer tot Phoenix en/of de Phoenix Klachtencommissie wendt.

Opdrachtgever

Diegene die met een deelnemer een overeenkomst heeft gesloten ten behoeve van de diensten van een deelnemer.

Phoenix Opleidingen

Phoenix Opleidingen TA/NLP B.V., Raiffeisenlaan 26A, 3571 TE Utrecht (KvK Utrecht 301 736 57), inclusief de directie van Phoenix Opleidingen, opleiders, begeleiders en overige personeelsleden verbonden aan of handelende uit naam en/of in opdracht van Phoenix Opleidingen.

Secretariaat

Het secretariaat van Phoenix Opleidingen.