



**Roos Rijnen**

Training  
Coaching

Klachtenprotocol Roos Rijnen Training en coaching.  
Ingeschreven bij KVK onder nummer: 30253460

Dit document beschrijft de procedures voor het indienen van een klacht of het aantekenen van bezwaar of beroep tegen een besluit.

**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 kunnen ook groepen cursisten 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 Roos Rijnen Training en Coaching. Daarbij geldt dat u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen, een ontvangstbevestiging van de klacht krijgt.

Roos Rijnen neemt als eerste de klacht in behandeling en zal in eerste instantie ook optreden als bemiddelaar. Daarnaast houdt zij contact met u over de verdere werkwijze.

**Ongewenst gedrag:**

Bij Roos Rijnen Training en Coaching 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.)



**Roos Rijnen**

Training  
Coaching

De gedragscode is van toepassing op alle trainers en cursisten van Roos Rijnen Training en Coaching in hun gedrag jegens:

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

Cursisten kunnen met hun klacht terecht bij de vertrouwenspersoon. Zij is er niet alleen voor opvang, begeleiding en eventueel bemiddeling tussen klaagster/klager en beklaagde, maar ook voor consultatie en advies.

In overleg met de vertrouwenspersoon kan een klacht worden ingediend bij Roos Rijnen Training en Coaching, die de directie adviseert over de te nemen maatregelen.

Deze onafhankelijke derde is Caroline Vermij Jurist en bewindvoerder te Amsterdam ([www.carolinevermij.nl](http://www.carolinevermij.nl)).

Binnen 4 weken is de klacht afgehandeld. Mocht uitstel nodig zijn wegens nader onderzoek wordt de deelnemer (met toelichting omtrent de redenen) schriftelijk op de hoogte gesteld en krijgt de deelnemer een indicatie wanneer er uitsluitel omtrent de klacht wordt gegeven. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor het instituut evenals de daaraan verbonden consequenties. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en een jaar lang gedocumenteerd in een beveiligde digitale omgeving. De klachtenprocedure is openbaar op de website en wordt meegestuurd met de offerte aan elke potentiële klant.