

1. Doel en toepassingsgebied

Meidenvenijn is niet fijn! hecht aan een zorgvuldige en professionele uitvoering van haar scholingen, opleidingen en overige professionaliseringsactiviteiten.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe deelnemers en opdrachtgevers een klacht kunnen indienen en hoe deze zorgvuldig, onpartijdig en binnen redelijke termijnen wordt behandeld.

De regeling heeft tot doel klachten op een transparante en zorgvuldige wijze af te handelen en de uitkomsten waar mogelijk te benutten voor verbetering van de kwaliteit van onze scholingen en dienstverlening.

2. Wat verstaan we onder een klacht?

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen over:

- de inhoud, organisatie of uitvoering van een scholing of opleiding;
- het handelen of nalaten van een opleider, trainer of medewerker;
- de beoordeling of certificering van een deelnemer;
- de informatievoorziening of dienstverlening rondom een scholing of opleiding.

Klager: de deelnemer of opdrachtgever die een klacht indient.

Beklaagde: de persoon of het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft.

3. Een klacht indienen

Een klacht wordt schriftelijk ingediend via:

klachten@meidenvenijn.nl

De klacht bevat ten minste:

- naam en contactgegevens van de klager;
- datum van indiening;
- naam van de betreffende scholing, opleiding of activiteit;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- indien van toepassing relevante documenten of andere informatie ter onderbouwing.

Een klacht wordt bij voorkeur zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de aanleiding ingediend.

4. Ontvangst en eerste beoordeling

De klager ontvangt binnen **5 werkdagen** na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Hierin wordt vermeld:

- dat de klacht is ontvangen;
- hoe de klacht verder wordt behandeld;
- wie de klacht behandelt;
- binnen welke termijn een reactie kan worden verwacht.

Wanneer aanvullende informatie nodig is om de klacht te kunnen behandelen, wordt de klager gevraagd deze informatie aan te leveren.

5. Behandeling van de klacht

Een klacht wordt zorgvuldig en onpartijdig behandeld.

De klacht wordt niet inhoudelijk beoordeeld door degene op wiens handelen of nalaten de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Zowel de klager als de beklaagde krijgt de gelegenheid zijn of haar standpunt toe te lichten.

Indien nodig kan aanvullende informatie worden opgevraagd of kan een gesprek worden georganiseerd.

Waar mogelijk wordt eerst onderzocht of de klacht in goed overleg kan worden opgelost.

6. Onafhankelijke beoordeling

Wanneer een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, wanneer de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft of wanneer de klager gemotiveerd om een onafhankelijke beoordeling verzoekt, wordt de klacht voorgelegd aan een **onafhankelijke externe deskundige** die niet bij de betreffende scholing, beoordeling of klacht betrokken is.

De onafhankelijke deskundige krijgt toegang tot de informatie die noodzakelijk is om de klacht zorgvuldig te kunnen beoordelen en behandelt deze informatie vertrouwelijk.

Bij de beoordeling wordt **hoor en wederhoor** toegepast. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft krijgt de gelegenheid het eigen standpunt toe te lichten.

De onafhankelijke deskundige legt haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd vast. Dit oordeel wordt betrokken bij de definitieve afhandeling van de klacht.

7. Termijn van afhandeling

Meidenvenijn is niet fijn! streeft ernaar een klacht binnen **4 weken** na ontvangst schriftelijk af te handelen.

Wanneer meer tijd nodig is voor onderzoek, ontvangt de klager hiervan schriftelijk bericht. Daarbij wordt aangegeven waarom meer tijd nodig is en binnen welke termijn een beslissing kan worden verwacht.

De totale afhandelingstermijn bedraagt in beginsel maximaal **8 weken**.

8. Uitkomst

De klager ontvangt een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de klacht.

Daarin wordt aangegeven:

- wat de uitkomst van de beoordeling is;
- welke overwegingen aan deze uitkomst ten grondslag liggen;
- welke eventuele maatregelen of verbeteracties worden genomen.

Een klacht kan geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard.

9. Klachten over beoordeling of certificering

Wanneer een klacht betrekking heeft op een beoordeling of beslissing die onderdeel uitmaakt van de certificering van een deelnemer, wordt de beoordeling opnieuw bekeken door een persoon die niet verantwoordelijk was voor de oorspronkelijke beoordeling.

De deelnemer krijgt daarbij de gelegenheid het eigen standpunt en eventuele aanvullende informatie toe te lichten.

De uitkomst van deze herbeoordeling wordt schriftelijk en gemotiveerd vastgelegd.

10. Registratie, privacy en bewaartermijn

Klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld worden opgenomen in een vertrouwelijk klachtenregister.

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling, registratie en evaluatie van de klacht.

Alleen personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht hebben toegang tot deze gegevens.

Klacht dossiers worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verzameld en overeenkomstig de geldende privacywetgeving en het binnen de organisatie vastgestelde bewaarbeleid.

11. Vertrouwelijkheid

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht gaat vertrouwelijk om met de informatie die in het kader van de klacht wordt verstrekt.

Informatie wordt niet aan derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht, de betrokkene daarmee heeft ingestemd of er een wettelijke verplichting bestaat om informatie te verstrekken.

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de positie van de deelnemer binnen een lopende scholing of certificeringsprocedure.

12. Leren en verbeteren

Klachten worden periodiek geëvalueerd om te bepalen of zij aanleiding geven tot aanpassing van scholingsinhoud, opleidingsmateriaal, procedures, communicatie of de organisatie en uitvoering van scholingen.

Persoonsgegevens worden daarbij niet voor andere doeleinden gebruikt.

13. SKJ en Registerplein

Wanneer een scholing van Meidenvenijn is niet fijn! is geaccrediteerd door Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en/of Registerplein, blijven de eigen reglementen en procedures van de betreffende accrediterende organisatie van toepassing op besluiten en aangelegenheden die onder haar bevoegdheid vallen.

Klachten over de uitvoering van scholingen of dienstverlening van *Meidenvenijn is niet fijn!* worden volgens deze klachtenregeling behandeld.

Een klacht, bezwaar of verzoek dat betrekking heeft op een besluit of procedure van SKJ of Registerplein zelf, wordt behandeld volgens de daarvoor geldende procedure van de betreffende organisatie.

14. Publicatie, evaluatie en slotbepaling

Deze klachtenregeling is openbaar en wordt gepubliceerd op de website van *Meidenvenijn is niet fijn!*.

De regeling wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig aangepast op basis van ervaringen, wijzigingen in de organisatie of relevante wet- en regelgeving.

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van Cycloop Concept Creatie B.V., met inachtneming van de uitgangspunten van zorgvuldigheid, onpartijdigheid en hoor en wederhoor.

Contact voor klachten

Meidenvenijn is niet fijn!®
klachten@meidenvenijn.nl

Vastgesteld door

Frank van Bezouw
Interventie-eigenaar en uitgever
19 augustus 2026