



Shoshin

# Klachtenregeling

1 januari 2025

Klachtenregeling Shoshin inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching of begeleidingstrajecten.

T. Haarlemmer, mede-eigenaar Shoshin, te Rotterdam.

F. Pries, mede-eigenaar Shoshin, te Delft

overwegende

dat het voor een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur van SHOSHIN niet tot een bevredigend resultaat leidt.

## Artikel 1. Begrippen

**Opdrachtgever** Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject van SHOSHIN of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

### Klachtencommissie

De klachtencommissie van SHOSHIN inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching of begeleidingstrajecten.

### Cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject

De cursus, training, opleiding, coaching, begeleidingstraject of enige andere bijeenkomst die door of namens SHOSHIN wordt aangeboden of georganiseerd.

### Docent/trainer/opleider/coach/adviseur

De persoon die in opdracht van SHOSHIN, (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitvoert.

### Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject gericht aan de "klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

### Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

### Eigenaren

Eigenaar SHOSHIN, T. Haarlemmer

Eigenaar SHOSHIN, F. Pries

## Artikel 2. Ontvankelijkheid

1. De opdrachtgever die aan de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot een maand na afsluiting van de cursus, training, opleiding, coaching of het begeleidingstraject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject indienen bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht, die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Dit geldt zowel voor de klager als voor Shoshin.
4. De geregistreerde klachten en hun afhandeling worden voor een periode van 1 jaar bewaard in de klachtenmap.

## Artikel 3. Samenstelling van de Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van SHOSHIN (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitgevoerd heeft en een van de directeuren/trainers/adviseurs van. In alle waarschijnlijkheid Shoshin zelf. Mocht er samen geen resultaat zijn dan zal de klacht worden doorgestuurd naar mr. A. Blok (gespecialiseerd in klachtrecht) voor deze klachtencommissie (emailadres: [ada.blok@xs4all.nl](mailto:ada.blok@xs4all.nl)).

## Artikel 4. Taak van de Klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan T. Haarlemmer.

## Artikel 5. Klachtenprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager per omgaande bericht dat zijn klacht bij SHOSHIN is ontvangen.
2. De klager krijgt binnen een week na ontvangst bericht met betrekking tot de wijze waarop de klacht zal worden afgehandeld.
3. De klachtencommissie, in de eerste instantie T. Haarlemmer zelf, onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
4. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van SHOSHIN (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.

5. T. Haarlemmer zendt een afschrift daarvan aan de klager.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor SHOSHIN. Deze onafhankelijke derde partij betreft: Mr. Ada Blok (gespecialiseerd in klachtrecht)

In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

#### **Artikel 6. Het oordeel van de Klachtencommissie**

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de voorzitter.
2. De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
5. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 5.6) is bindend voor Shoshin; eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

#### **Artikel 7. Reactie Eigenaar**

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt de voorzitter zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor SHOSHIN.
2. De eigenaar zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken docent/trainer/opleider/coach/adviseur.
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de voor SHOSHIN bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/opleider/coach/adviseur de uitspraak worden verstuurd.
5. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken docent/trainer/opleider/coach/adviseur verstuurd.

Rotterdam, januari 2025

#### **Klachtenformulier**

U kunt het klachtenformulier via de email ([info@shoshin.nu](mailto:info@shoshin.nu)) opvragen of zien op de website. Gelieve dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen en te mailen naar [info@shoshin.nu](mailto:info@shoshin.nu). Het klachtenformulier wordt geregistreerd in de administratie en bewaard voor 5 jaar.