

## **Klachtenprocedure Vidarte**

*Versie juni 2026*

### **1. Inleiding**

Vidarte neemt klachten serieus en ziet deze als een belangrijke bron voor verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening.

Deze klachtenprocedure beschrijft op welke wijze Vidarte omgaat met klachten van deelnemers, cliënten, opdrachtgevers en andere betrokkenen. Klachten worden zorgvuldig, vertrouwelijk en met respect voor alle betrokkenen behandeld.

Uitgangspunt daarbij is dat klachten primair worden gezien als een mogelijkheid tot herstel, reflectie en ontwikkeling.

### **2. Reikwijdte**

Deze klachtenprocedure is van toepassing op:

- deelnemers aan opleidingen en trajecten
- cliënten in coaching en begeleiding
- opdrachtgevers van Vidarte
- overige betrokkenen bij de dienstverlening

Klachten hebben betrekking op het handelen van:

- medewerkers van Vidarte
- trainers, coaches en begeleiders
- samenwerkingspartners die namens Vidarte werken

Klachten worden beoordeeld in het licht van de Ethische Code Vidarte.

### **3. Indienen van een klacht**

1. Klachten worden schriftelijk ingediend, bij voorkeur per e-mail.
2. De klacht bevat ten minste:
  - naam en contactgegevens van de klager
  - een duidelijke omschrijving van de klacht
  - eventuele relevante documenten of informatie
3. Klachten worden bij voorkeur zo spoedig mogelijk na het ontstaan ingediend, zodat een zorgvuldige behandeling mogelijk is.

### **4. Ontvangst en eerste beoordeling**

1. De klager ontvangt binnen 10 dagen na indiening een ontvangstbevestiging.
2. De klacht wordt in behandeling genomen door het centrale aanspreekpunt binnen Vidarte.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, trainer of andere betrokkene, wordt deze persoon hiervan op de hoogte gesteld.
4. Alle betrokkenen worden vertrouwelijk behandeld.

### **5. Aanspreekpunt en kwaliteitsborging**

Vidarte heeft een centraal aanspreekpunt voor klachten en ethische vraagstukken. De rol van voorzitter en kwaliteitsborging wordt vervuld door Saskia Janssen.

In deze rol is zij verantwoordelijk voor:

- het in ontvangst nemen en registreren van klachten
- het bewaken van een zorgvuldige en onafhankelijke afhandeling
- het coördineren van de behandeling van klachten
- het borgen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening

Indien de voorzitter zelf betrokken is bij een klacht, wordt de behandeling overgedragen aan een andere onafhankelijke vertegenwoordiger van Vidarte.

## **6. Klachtenbehandeling**

1. Vidarte onderzoekt de klacht zorgvuldig en objectief.
2. Zowel de klager als de betrokken partij krijgt de gelegenheid om zijn of haar visie toe te lichten (hoor en wederhoor).
3. Gesprekken kunnen gezamenlijk of afzonderlijk plaatsvinden.
4. Indien nodig kan Vidarte externe deskundigen betrekken, met inachtneming van vertrouwelijkheid.

Vidarte streeft ernaar de klacht binnen 30 dagen na ontvangst af te handelen.

Indien meer tijd nodig is, worden betrokkenen hierover tijdig geïnformeerd, inclusief een indicatie van de verdere afhandeling.

## **7. Ethiek- en klachtencommissie**

Indien een klacht daartoe aanleiding geeft, stelt Vidarte een onafhankelijke ethiek- en klachtencommissie samen.

Deze commissie:

- bestaat uit minimaal drie leden
- De commissie bevat ten minste één onafhankelijk extern lid dat geen zakelijke of persoonlijke relatie heeft met Vidarte.
- wordt samengesteld op basis van de aard van de klacht

De commissie beoordeelt de klacht en brengt een onafhankelijk en gemotiveerd advies uit. Het oordeel van de commissie is bindend voor Vidarte.

## **8. Uitkomst en afhandeling**

De uitkomst van een klacht kan zijn:

- de klacht is ongegrond
- de klacht is gegrond
- de klacht is in onderling overleg opgelost

Afhankelijk van de situatie kan Vidarte:

- bemiddeling inzetten
- aanbevelingen doen
- corrigerende maatregelen treffen
- in uitzonderlijke gevallen sancties opleggen

De uitkomst wordt schriftelijk aan de betrokkenen medegedeeld.

Indien het oordeel voortvloeit uit een uitspraak van de onafhankelijke commissie, is dit oordeel bindend voor Vidarte. Eventuele consequenties worden door Vidarte binnen 4 weken na de uitspraak uitgevoerd.

## **9. Externe mogelijkheden**

Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, heeft de klager de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan:

- een relevante beroeps- of brancheorganisatie (indien van toepassing)
- of de bevoegde rechter

De in deze procedure genoemde ethiek- en klachtencommissie fungeert als onafhankelijke derde zoals bedoeld in de CRKBO-richtlijnen.

Dit laat de interne klachtenprocedure van Vidarte onverlet.

## **10. Registratie en verbetering**

1. Vidarte registreert klachten zorgvuldig en vertrouwelijk.
2. Klachten worden gedurende een periode van 4 jaar bewaard.
3. Klachten worden periodiek geëvalueerd om:
  - patronen te signaleren
  - structurele verbeteringen door te voeren

## **11. Slotbepaling**

Deze klachtenprocedure vormt een integraal onderdeel van de kwaliteitsborging van Vidarte en sluit aan op de Ethische Code Vidarte, de Algemene Voorwaarden Dienstverlening Vidarte en, voor zover van toepassing, de NRTO-voorwaarden voor opleidingen en trainingen.

Vidarte streeft ernaar klachten zorgvuldig, respectvol en oplossingsgericht te behandelen, met oog voor alle betrokkenen en de kwaliteit van haar dienstverlening.