

1. Doel

NewGuidance – Netwerkatelier organiseert netwerkbijeenkomsten, trainingen, workshops, lezingen en andere activiteiten waarin ontmoeting, kennisdeling en samenwerking centraal staan.

Wij streven naar een veilige, respectvolle en professionele omgeving voor alle deelnemers. Mocht je desondanks ontevreden zijn over de organisatie, uitvoering of bejegening tijdens een activiteit, dan biedt deze klachtenregeling een duidelijke procedure voor een zorgvuldige en transparante behandeling van jouw klacht.

2. Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle activiteiten die worden georganiseerd door NewGuidance – Netwerkatelier.

De regeling geldt voor:

- deelnemers;
 - sprekers;
 - trainers;
 - vrijwilligers;
 - samenwerkingspartners;
 - overige betrokkenen bij de activiteiten.
-

3. Uitgangspunten

Bij de behandeling van klachten hanteert NewGuidance – Netwerkatelier de volgende uitgangspunten:

- respect voor alle betrokkenen;
- zorgvuldigheid;
- hoor en wederhoor;
- vertrouwelijkheid;
- onafhankelijkheid waar nodig;
- een oplossingsgerichte benadering.

Wij streven ernaar klachten zoveel mogelijk in goed overleg op te lossen.

4. Waarover kun je een klacht indienen?

Een klacht kan onder meer betrekking hebben op:

- de organisatie van een activiteit;
 - de inhoud of uitvoering van een bijeenkomst;
 - communicatie of informatievoorziening;
 - de wijze van bejegening;
 - ongewenste omgangsvormen;
 - discriminatie;
 - intimidatie;
 - (seksuele) intimidatie;
 - pesten;
 - agressie;
 - grensoverschrijdend gedrag;
 - andere omstandigheden waardoor een deelnemer zich onveilig of onjuist behandeld voelt.
-

5. Indienen van een klacht

Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend via e-mail.

De klacht bevat ten minste:

- naam en contactgegevens;
 - datum van de activiteit;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - de namen van eventueel betrokken personen;
 - relevante documenten of correspondentie (indien aanwezig);
 - de gewenste oplossing of verwachting.
-

6. Behandeling/ procedure van de klacht

Stap 1 – Informeel overleg

Wanneer mogelijk verzoeken wij de klacht eerst bespreekbaar te maken met de betrokken organisator, trainer of begeleider. Veel vragen of onvrede kunnen op deze manier snel worden opgelost.

Stap 2 – Formele behandeling

Wanneer een informele oplossing niet mogelijk is of onvoldoende resultaat oplevert, wordt de klacht schriftelijk behandeld door de coördinator van NewGuidance – Netwerkatelier.

- Binnen vijf werkdagen ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging.
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- Indien nodig worden betrokkenen gehoord.
- Binnen veertien werkdagen ontvangt de indiener een inhoudelijke reactie of een voorstel voor een passende oplossing.

Wanneer de behandeling meer tijd vraagt, wordt de indiener hiervan tijdig op de hoogte gesteld, inclusief de reden van de vertraging en de verwachte afhandelingstermijn.

7. Ongewenst gedrag en sociale veiligheid

NewGuidance – Netwerkatelier hecht grote waarde aan een sociaal veilige omgeving.

Wij accepteren geen:

- discriminatie;
- intimidatie;
- (seksuele) intimidatie;
- agressie;
- geweld;
- pesten;
- bedreiging;
- grensoverschrijdend gedrag.

Klachten over ongewenst gedrag worden met extra zorgvuldigheid behandeld. Indien noodzakelijk kan NewGuidance een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon of deskundige inschakelen voor ondersteuning en advisering.

8. Privacy en vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht en overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de afhandeling van de klacht of zolang een wettelijke bewaarplicht geldt.

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

9. Geen benadeling

Het indienen van een klacht mag nooit leiden tot benadeling van degene die de klacht te goeder trouw heeft ingediend.

10. Registratie en kwaliteitsverbetering

NewGuidance – Netwerkatelier registreert klachten uitsluitend om:

- de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren;
- processen te evalueren;
- herhaling van klachten te voorkomen;
- te voldoen aan eventuele wettelijke verplichtingen.

Klachten worden vertrouwelijk verwerkt.

11. Contactgegevens

NewGuidance – Netwerkatelier

KVK: 98631071

E-mail: info@netwerkatelier.nl *(aanpassen indien nodig)*

Telefoon: *(in te vullen)*

Website: www.netwerkatelier.nl *(aanpassen indien nodig)*

12. Vaststelling en wijziging

Deze klachtenregeling is vastgesteld door NewGuidance – Netwerkatelier en treedt in werking op 01 januari 2025.

De regeling wordt minimaal eenmaal per twee jaar geëvalueerd en indien nodig aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving of organisatorische ontwikkelingen.

Tot slot:

Indien de indiener van de klacht van mening is dat de klacht onvoldoende is afgehandeld, kan hij of zij verzoeken de klacht opnieuw te laten beoordelen door een onafhankelijke derde die niet bij de oorspronkelijke behandeling betrokken is. De uitkomst van deze herbeoordeling wordt schriftelijk gemotiveerd en geldt als definitieve afhandeling van de klacht.