TRENL Klachtenprocedure

1. Inleiding

De klachtenprocedure van TRE ®Nederland (TRENL) is bedoeld als een formele procedure en een hulpmiddel dat iedereen kan gebruiken om formeel een klacht in te dienen tegen iemand:

a. die gecertificeerd is door TRE Nederland om TRE te onderwijzen via een Innovative Pathway;
b. die aangesloten is bij TRE Nederland
c. die gecertificeerd is door TRE FOR ALL Inc. om TRE® te onderwijzen.

Er dient van uitgegaan te worden dat er een eerlijke en open poging tot oplossing van problemen zal plaatsvinden voorafgaand aan het starten van de formele klachtenprocedure zoals hier beschreven. Het wordt sterk aanbevolen dat de persoon met een klacht(klager) eerlijke en directe communicatie aangaat met degenen (aangeklaagde/beklaagde) die betrokken zijn bij het probleem, de situatie of de klacht. De meeste klachten kunnen op dit niveau worden opgelost. Het wordt echter begrepen dat dit niet altijd mogelijk is en dat een formele procedure noodzakelijk is om een snelle en eerlijke afhandeling van zaken te waarborgen.

Termijnen zijn vastgesteld om te verzekeren dat klachten snel worden behandeld; deze kunnen echter worden verlengd indien beide partijen hiermee instemmen.

De klachtenprocedure kan worden gebruikt door:

- Certification Trainer (CT)
- Certified TRE Provider
- TRE Clientbegeleider
- TRE Trainee
- het algemene publiek

TRENL volgt de standaard van TRE Global en haar klachtenprocedure, en biedt daarnaast een duidelijke landelijke structuur voor melding en afhandeling.

TRE NL verwacht dat er in Nederland oplossingen mogelijk zijn voor vrijwel alle klachten. Dit is één van de verantwoordelijkheden van TRENL.

TRENL treedt hierbij op als onafhankelijke partij.

2. Doel van de procedure

Deze procedure heeft als doel:

- Een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht binnen Nederland:
- Klachten op een proportionele, eerlijke, open manier tijdig te behandelen
- Een regionaal eerste aanspreekpunt te bieden, in lijn met het internationale klachtenkader van TREforALL

- Constructieve oplossing en professionele communicatie te ondersteunen en te waarborgen
- Het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- De kwaliteit van TRE begeleiding in Nederland te bewaken en te bevorderen

3. Wanneer deze procedure te gebruiken

Deze procedure is van toepassing op:

- Problemen dan wel klachten betrekking hebbend op TRE-sessies, workshops of opleidingen in Nederland;
- Klachten met betrekking tot TRE Providers of TRE Trainers verbonden aan TRENL;
- Alle professionele, ethische of communicatie-gerelateerde kwesties binnen de TRENL-context.

Klachten over internationale certificeringsstandaarden of TRE Global-beleid kunnen worden geëscaleerd zoals hieronder beschreven.

4. Indienen van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij TRENL via: **info@tre-nederland.nl** of via het online klachtenformulier van TRENL.

Een klacht dient het volgende te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager, dan wel betrokken cliënt
- Een duidelijke beschrijving van de klacht
- Relevante data, betrokken personen en ondersteunende informatie
- Gewenste uitkomst of oplossing (indien bekend)

Anonieme klachten worden met zorg behandeld, maar kunnen de mogelijkheden tot opvolging beperken.

5. Behandelproces TRENL

Stap 1 — Ontvangstbevestiging binnen 3 werkdagen.

Stap 2 — Eerste beoordeling

TRENL beoordeelt:

- Of de klacht binnen de reikwijdte van TRENL valt
- Of er aanvullende informatie nodig is
- Of er directe actie vereist is (bijvoorbeeld bij veiligheidskwesties)

Na ontvangst van de schriftelijke klacht , behandeld het bestuur van TRENL de klacht, en wijst intern een verantwoordelijk klachtenfunctionaris aan, indien uiterst noodzakelijk wijst het bestuur een externe klachtenfunctionaris aan.

De “klachtenfunctionaris” is verantwoordelijk voor:

- het bewaken van alle fasen van de klachtenprocedure-tijdlijn,
- het beoordelen van de klacht,
- het geven van een oordeel en/of aanbevelingen.

Stap 3 De verantwoordelijke uit het bestuur dan wel extern klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.

Stap 4 Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft op een Certified Trainer of Certified Provider of TRE Client begeleider ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.

Alle betrokkenen zullen een vertrouwelijkheidsverklaring ondertekenen in de vorm zoals opgenomen in Bijlage 2.

Stap 5 De klager en de aangeklaagde worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Stap 6 Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en TRENL.

Stap 7 De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een schriftelijke terugkoppeling van TRENL waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

Stap 8 De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:

a. met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een schriftelijke mededeling van de klager aan TRENL of klachtenfunctionaris;, waarin wordt gecommuniceerd dat de klacht ingetrokken wordt;
b. per de datum waarop TRENL of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.

Stap 9. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien

TRENL houdt een vertrouwelijk dossier bij van alle klachten.

6. Termijnen

Een klacht dient te worden ingediend binnen 2 maanden nadat het incident heeft plaatsgevonden. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.

De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 stap 5 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 20 werkdagen na de datum waarop de klacht bij de TRENL is ingediend.

Indien het vereiste, zorgvuldige onderzoek van een klacht naar het oordeel van de TRENL meer tijd nodig heeft, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste 30 werkdagen worden verlengd.

Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de TRENL met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

7. Escalatie naar TRE FORALL / BOD

Een klacht kan worden geëscaleerd naar de TRE FORALL BOD indien:

- Het intern regionaal behandeld is zoals hierboven beschreven en betrokken partijen erkennen dat dit onderling in de regio niet oplosbaar is;
- TRENL zelf onderdeel is van de klacht
- Er sprake is van ernstige ethische of veiligheidskwesties
- Het gaat om internationale certificering, licentie of opleidingsautoriteit;
- De klacht betrekking heeft op meerdere regio’s of grensoverschrijdende communicatie;

TRENL zal alle relevante documentatie aanleveren zodat de BOD een helder en zorgvuldig oordeel kan vormen.

8. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt uitsluitend gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling comformde richtlijnen van AVG.

9. Non-retaliation beleid

Het indienen van een klacht leidt niet tot enige vorm van benadeling of tegenmaatregelen. Iedereen die te goeder trouw een klacht indient, wordt beschermd.

10. Archivering

TRENL bewaart alle klachten, besluiten en afhandelingen veilig en conform de geldende privacywetgeving (AVG).

11. Professionele standaarden

TRENL is toegewijd aan:

- Transparantie
- Rechtvaardigheid
- Integriteit
- Constructieve samenwerking
- Borging van kwaliteit en continue verbetering hiervan

Deze klachtenprocedure waarborgt dat TRENL in lijn opereert met TREFORALL en bijdraagt aan een veilige en professionele TRE-community in Nederland.

12. Inwerkingtreding:

De Klachtenregeling is op 15-05-2026 vastgesteld door TRE Nederland en treedt per deze datum in werking.

Bijlage 1:Online klachtenformulier:

FORMULIER VOOR HET MELDEN VAN EEN KLACHT

A. <u>Klager:</u>

Voorletters Tussenvoegsel Achternaam

Postcode huisnummer Toevoeging

Straatnaam Plaatsnaam

<u>Contact gegevens:</u>

Telefoonnummer:

Email adres

Type het email adres nog eens in ter controle

B. Betrokken client (alleen invullen indien client niet zelf als klager optreedt):

Voorletters Tussenvoegsel Achternaam

Postcode huisnummer Toevoeging

Straatnaam Plaatsnaam

<u>Contact gegevens:</u>

Telefoonnummer:

Email adres

Type het email adres nog eens in ter controle

Relatie met klager

C. Op welke persoon/personen heeft de klacht betrekking?

Naam

Functie

Datum dat dit plaatsvond

Naam

Functie

Datum dat dit plaatsvond

Heeft de klacht betrekking op meer dan 2 personen, wilt u dan overige namen toevoegen in een bijlage?

D. Korte omschrijving van de klacht (graag zo concreet mogelijk):

Als de ruimte te weinig is dan kunt u ook nader toelichten in een bijlage.

(max 3000 tekens)

Ik zou graag de volgende oplossing willen (voor zover mogelijk in te schatten)

(max 3000 tekens)

Toevoegen bijlage (document of anders)

Toevoegen van bijlage

Datum

Verzend

Bijlage 2 — Geheimhoudingsverklaring

Aan: Bestuur van TRENL

Ik, _____ ga akkoord en verbind mij ertoe om

(naam in blokletters)

alles wat ik heb gehoord, gelezen of gezien vertrouwelijk te behandelen met betrekking tot de TRENL klachtprocedure die bij het bestuur van TRENL is ingediend door _____

(naam van de persoon die de klacht indient)

_____ _____

Handtekening Datum