

## Klachtenprocedure

**De directie van SDB Groep (hierna te noemen: SDB Groep) heeft een Klachtenprocedure in het leven geroepen en daarvoor het volgende reglement vastgesteld. Tevens heeft de directie de hierin genoemde Klachtencommissie ingesteld.**

De doelstelling van de Klachtenprocedure is het onderzoeken, beoordelen en toezien op de afhandeling van Klachten van opdrachtgevers van SDB Groep.

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- a) de bejegening van een medewerker van SDB Groep jegens een medewerker van de opdrachtgever
- b) de uitkomst van het examen dat afgelegd is teneinde een Certificaat van Deskundigheid te verkrijgen.

Het doel van de Klachtenprocedure is allereerst herstel van de verhoudingen tussen de Klager en SDB Groep. Aangezien SDB Groep een systematische evaluatie van Klachten beschouwt als een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening, is in de tweede plaats het nauwkeurig verzamelen en registreren van binnengekomen Klachten door de Klachtencommissie doel van de Klachtenprocedure.

## 2. Definities

<b>Klager:</b>	de natuurlijke persoon of diens gemachtigde die een Klacht indient
<b>Klacht:</b>	elke gedagtekende en ondertekende, schriftelijke uiting van de wijze waarop een afdeling van SDB Groep zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de Klager heeft gedragen
<b>Beklaagde:</b>	de functionaris van SDB Groep op wie de Klacht betrekking heeft
<b>Directie:</b>	de directie van SDB Groep
<b>Klachtencommissie:</b>	de door SDB Groep ingestelde commissie, die is belast met de behandeling, verzameling en registratie van Klachten zoals in de preambule weergegeven. De commissie wordt gevormd door Jesper Brons, Vincent van Staalduinen en Lisette Helder-Smit.
<b>Opleiding:</b>	een door SDB Groep verstrekte instructie, e-learning of ondersteuning voor of bij het gebruik van de door SDB Groep vervaardigde software
<b>Examen:</b>	Een door SDB Groep afgenomen examen om een Certificaat te verkrijgen.
<b>Trainer:</b>	één of meerdere docenten in dienst van SDB Groep die de Opleiding heeft/hebben verzorgd
<b>Cursist:</b>	de natuurlijke persoon die een Opleiding heeft gevolgd.

## 3 Algemene bepalingen

- 3.1 Iedere cursist die een opleiding volgt bij SDB Groep heeft de mogelijkheid om een Klacht in te dienen over de wijze waarop een trainer zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen.
- 3.2 Iedere cursist die een examen heeft afgelegd heeft de mogelijkheid een Klacht in te dienen over de uitkomst van het examen.

## 4 Indienen klacht en voortraject

- 4.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij SDB Groep en bevat tenminste:
  - de naam, adres en telefoonnummer van de klager;
  - de naam van de trainer;

- algemene gegevens over de opleiding of het examen (inhoud, onderwerp)
  - relevante informatie over de Klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de Klacht en – indien van toepassing – hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze Klacht)
- 1.2 Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij SDB Groep ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De leden van de klachtencommissie ontvangen per gelijke post een afschrift van de klacht.
  - 1.3 Indien één of meer van de in art. 4.1 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de klachtencommissie schriftelijk de klager om deze gegevens binnen een termijn van 10 werkdagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan de klacht door de klachtencommissie niet ontvankelijk worden verklaard. De Klager wordt hiervan door de klachtencommissie op de hoogte gesteld.
  - 1.4 Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de Klager en de trainer waar de klacht betrekking op heeft, adviseert de klachtencommissie de klager om de klacht eerst zelf met de trainer te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de Klager bevredigende uitkomst leidt wordt de klacht door de klachtencommissie niet verder in behandeling genomen.
  - 1.5 Wanneer de klager niet bereid is tot het in art. 4.4 bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de Klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële klachtenbehandeling begonnen en nemen de termijnen genoemd in art 7.1 een aanvang, indien en voor zover alle gegevens genoemd in art. 4.1 naar het oordeel van de klachtencommissie naar behoren bij SDB Groep zijn ingediend.

## 5 Behandeling van een klacht

- 5.1 Indien de klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de Klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een afschrift van het klaagschrift toegezonden aan de trainer.
- 5.2 De betrokken trainer zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op het klaagschrift. Na ommekomst van deze termijn zal de klacht door de klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de trainer niet gereageerd heeft.
- 5.3 Een klacht wordt behandeld door de leden van de klachtencommissie.
- 5.4 De trainer alsmede iedere andere medewerker van SDB Groep die direct bij de klacht is betrokken, kunnen geen deel uitmaken van de klachtencommissie die de klacht behandelt. Indien dit betekent dat de klachtencommissie voor behandeling van de klacht onvoldoende leden heeft dan wordt door de directie tijdelijk een nieuw lid aan de klachtencommissie toegevoegd.

- 5.5 De klachtencommissie besluit of zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de klachtencommissie indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. De klachtencommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting.
- 5.6 De vergaderingen en hoorzittingen van de klachtencommissie zijn besloten.
- 5.7 De klachtencommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
- 5.8 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen gelijkelijk geïnformeerd zullen worden.
- 5.9 In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Op verzoek van de klager of de trainer tegen wie de klacht gericht is, kan de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de andere partij plaatsvinden.
- 5.10 Partijen wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van door de klachtencommissie vastgestelde verslagen van de hoorzitting.
- 5.11 Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een gemachtigde dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan de zitting te worden opgegeven aan SDB Groep.
- 5.12 De kosten van (rechts)bijstand worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.
- 5.13 De klachtencommissie kan deskundigen verzoeken de hoorzitting bij te wonen. Hiervan worden aantekeningen gemaakt in het verslag van de zitting.
- 5.14 Indien de klachtencommissie door het inschakelen van deskundigen haar begroting dreigt te overschrijden, wordt hierover vooraf overleg gevoerd met de directie.

## **6 Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht**

- 6.1 Een klacht wordt niet of niet verder door de klachtencommissie in behandeling genomen indien:
- de klacht anoniem wordt ingediend
  - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 6 maanden vóór indiening van de klacht plaatsgevonden
  - het contact onder art. 4.4 tot een voor de Klager bevredigend resultaat heeft geleid
  - de Klager de klacht intrekt.
- 6.2 Een klacht kan door de klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien:

- door de Klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens art. 4.1 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
- de klachtencommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen.

## 7 Uitspraak

- 7.1 De klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, t.w. maximaal binnen 8 weken na het indienen van de Klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende Klacht. De klachtencommissie grondt de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede – indien van toepassing – op grond van het besprokene bij de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt. De klachtencommissie kan een Klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren of ongegrond.
- 7.2 Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de Klacht niet binnen de in art. 7.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de Klager en de trainer op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
- 7.3 De klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen en in afschrift aan de directie. De klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de trainer die de klacht betreft, aan de Klager of aan de directie of een combinatie van deze.
- 7.4 De betrokken trainer, dan wel de directie, bericht binnen twee maanden na ontvangst van de in art. 8.3 bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan Klager en klachtencommissie of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke.

## 8 Geschillen

- 8.1 De geschillen welke door SDB Groep en Klager mochten ontstaan naar aanleiding van een door de klachtencommissie gedane uitspraak zal door Els Heye van Dignitas Mediation Coaching & Conflict Management worden behandeld en beoordeeld.
- 8.2 Binnen 14 dagen na het oordeel van de onafhankelijke derde zal de klacht worden afgehandeld.

## 9 Geheimhoudingsplicht

- 9.1 De leden van de klachtencommissie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een Klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

- 9.2 Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de klachtencommissie of voor SDB Groep. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

## **10 Overige taken en verplichtingen van de klachtencommissie**

- 10.1 De klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over Klager en trainer die de klacht betreft.
- 10.2 De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en ziet toe op goede terugrapportage aan Klager en betrokken trainer.
- 10.3 De leden van de klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de klachtencommissie.
- 10.4 De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van SDB Groep.
- 10.5 De klachtencommissie maakt ten behoeve van de directie een jaarlijks verslag van het aantal en de aard van de dat jaar binnengekomen, behandelde en onbehandelde klachten. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.
- 10.6 De klachtencommissie kan ter informatie van klagers een nadere beschrijving van haar werkwijze vaststellen. Deze mag niet in strijd zijn met de wet en het reglement. De beschrijving wordt ter goedkeuring aan de directie voorgelegd en is op verzoek verkrijgbaar.

## **11 Overige zaken**

- 11.1 Dit reglement is van toepassing op alle klachten van cliënten c.q. opdrachtgevers over de bij SDB Groep genoten opleidingen en examenuitslagen.
- 11.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen de klachtencommissie en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij beslist de directie.
- 11.3 Dit reglement treedt in werking op 6 juli 2023.
- 11.4 Het reglement wordt ter inzage gelegd ten kantore van SDB Groep en is te benaderen via de website van SDB Groep.
- 11.5 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 7 jaar bewaard.

**Aldus vastgesteld door de directie van SDB Groep op 6 juli 2023**