

Klachtenregeling SOSV opleidingen

Artikel 1

1. Een klacht als bedoeld in deze regeling is een schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot een behandeling, bejegening, dienstverlening of product die / dat door de betrokken klant of relatie van SOSV Opleidingen als onjuist of als niet correct of onvoldoende wordt ervaren.
2. Onder klager, in de zin van deze regeling, wordt verstaan een natuurlijke persoon of een rechtspersoon, die een klacht heeft ingediend overeenkomstig artikel 5.

Artikel 2

Afhankelijk van de aard van de klacht wordt deze behandeld door SOSV Opleidingen of door een onafhankelijke klachtencommissie. De behandeling van alle klachten is vertrouwelijk van aard.

Artikel 3

1. De directie van SOSV Opleidingen stelt een klachtencommissie in (hierna te noemen: de commissie), die is belast met het uitbrengen van adviezen aan de directie omtrent de beoordeling van de inhoud en de wijze van afdoening van een complexe klacht.
2. De commissie bestaat uit een externe onafhankelijke voorzitter en twee leden, aangewezen door de directie.
3. De commissie kan, indien noodzakelijk voor de behandeling van de klacht, naar eigen inzicht externe deskundigheid beraden.

Artikel 4

1. Een klacht die eenvoudig van aard en snel op te lossen is, wordt behandeld, afgehandeld en geregistreerd door het team van SOSV Opleidingen in overleg met de directie.
2. Een klacht die (inhoudelijk) complex van aard is, wordt overgedragen aan de commissie.

Artikel 5

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als per e-mail worden ingediend en is gericht aan SOSV Opleidingen.
2. Het klaagschrift dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
 - b. De dagtekening
 - c. Een omschrijving van de klacht
 - d. De reden van ontevredenheid

Artikel 6

1. SOSV Opleidingen bevestigt de ontvangst van het klaagschrift per e-mail binnen vijf werkdagen na de ontvangst daarvan.
2. SOSV Opleidingen geeft aan welke procedure voor behandeling van de klacht gevolgd zal worden met daarin opgenomen de termijn waarbinnen de klager een reactie ontvangt.

Artikel 7

SOSV Opleidingen of de commissie zijn niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- a. Het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 4.
- b. De klacht eerder met inachtneming van deze regeling is behandeld.
- c. Datgene waartegen de klacht zich richt langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Artikel 8

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift per e-mail in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.

Artikel 9

1. Zodra namens de directie of door de commissie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting de bepalingen van deze regeling verder toe te passen.
2. Van het niet verder behandelen van de klacht als bedoeld in dit artikel wordt per e-mail mededeling gedaan aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10

Een afschrift van het klaagschrift betreffende een complexe klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken wordt door SOSV Opleidingen toegezonden aan de commissie, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft als ook aan de directie.

Artikel 11

De commissie stelt de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en/of de directie in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren, waardoor de vertrouwelijkheid van de procedure wordt gewaarborgd.

Artikel 12

De commissie brengt aan de directie schriftelijk advies uit omtrent de beoordeling van de inhoud en de wijze van afdoening van de complexe klacht. Dit advies is bindend.

Artikel 13

1. Een eenvoudige klacht handelt SOSV opleidingen af binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Een complexe klacht handelt de directie af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
3. Indien het niet mogelijk blijkt de klacht binnen de gestelde tijd af te ronden, kan de responstermijn met drie weken worden verlengd. Hiervan wordt de klager op de hoogte gesteld.

Artikel 14

1. De directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft per e-mail en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de (inhoud) van de complexe klacht en van de conclusies die daaraan worden verbonden.
2. Wanneer de conclusies van de directie afwijken van het advies van de commissie, wordt dit met redenen omkleed meegedeeld aan de klager en – indien van toepassing – aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 15

Mede op basis van de aangeleverde informatie en adviezen van de commissie draagt SOSV Opleidingen zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende klachten. Er wordt een bewaartermijn van twee jaar gehanteerd.

Artikel 16

SOSV Opleidingen brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan haar beroepenveldcommissie. Daarbij wordt in ieder geval aangegeven het aantal behandelde klachten, de aard en de inhoud van de klachten en de bevindingen en eventuele conclusies. Het verslag is geanonimiseerd.

Artikel 17

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2014.