



## **Klachtenreglement (versie juni 2018)**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

In het klachtenreglement wordt verstaan onder:

*SIOO*: Het opleidingsinstituut SIOO

*Klager*: Opdrachtgevers (bijvoorbeeld bedrijven en instellingen, particulieren) en subsidiegevers (bijvoorbeeld de rijksoverheid of een gemeente)

*Klacht*: Iedere uiting van ongenoegen, mondeling of schriftelijk door klager kenbaar gemaakt

### **Artikel 2 Interne klachtenbehandeling bij de SIOO**

1. De klager dient de klacht in de eerste plaats in bij de verantwoordelijke programmamanager van de betreffende leergang van SIOO zoals die vermeld staat op de website van Sioo dan wel op de afgesloten overeenkomst indien het een incompany opdracht betreft.

2. De klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden rechtstreeks met de direct betrokken persoon van SIOO besproken.

3. Blijkt dit niet mogelijk, dan wel niet te leiden tot een aanvaardbare oplossing, dan dient de klacht schriftelijk gemotiveerd te worden ingediend bij de rector van SIOO (prof.dr. J. Segers) of diens plaatsvervanger in deze; de zakelijk directeur (dhr. P.P. Kerpel).

4. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

5. Na binnenkomst van de klacht bij SIOO zal binnen zeven dagen aan klager een ontvangstbevestiging van de klacht worden toegezonden. Vervolgens zal er binnen 14 dagen een gesprek worden gearrangeerd tussen de klager en de onder 3 genoemde personen teneinde een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.

6. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan een externe klachtencommissie.

7. Klager ontvangt binnen zeven dagen na het hiervoor genoemde gesprek een bevestiging van SIOO betreffende de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt en/of als langere tijd nodig is om de nader onderzoek naar de klacht te doen, waarbij in het eerste geval een externe klachtenbehandeling kan worden gestart en in het tweede geval een indicatie wordt gegeven wanneer Sioo verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

### **Artikel 3 Externe klachtenbehandeling**

1. SIOO stelt een externe klachtencommissie in, hierna de commissie genoemd.

2. De commissie bestaat uit drie leden, onder wie in ieder geval de voorzitter van de Raad van Toezicht van Sioo (Dhr. L. Schoots) of een door hem aangewezen vervanger uit de overige leden van de Raad van Toezicht van Sioo zoals genoemd op de website van Sioo. Voor elk lid wordt tevens een plaatsvervanger aangewezen. Bij de aanwijzing van de overige leden en hun plaatsvervangers wordt ervoor zorg gedragen dat de commissie beschikt over voldoende relevante kennis. Er wordt gestreefd naar benoeming van een lid en een plaatsvervanger met kennis en affiniteit van de sector opleidingen en naar benoeming van een lid en diens plaatsvervanger met kennis en affiniteit van de zijde van mogelijke opdrachtgevers van SIOO.

3. De leden van de commissie laten zich vervangen indien zij direct betrokken zijn bij de betreffende klacht of anderszins belemmerd kunnen worden bij hun objectieve beoordeling.

4. Op verzoek van de klager en/of de aangeklaagde kan SIOO een plaatsvervangend lid aanwijzen.

#### **Artikel 4 Taak van de klachtencommissie**

De commissie heeft tot taak om op basis van dit klachtenreglement, bij wege van een voor partijen bindend advies, uitspraak te doen met betrekking tot een klacht omtrent de dienstverlening van SIOO .

#### **Artikel 5 Voorwaarde voor behandeling**

1. De klacht wordt door de commissie pas in behandeling genomen nadat de klacht, in het kader van de interne klachtenprocedure, ex artikel 1 is voorgelegd aan SIOO en er geen overeenstemming is bereikt omtrent de afhandeling van de klacht.
2. De klacht dient binnen zes weken na datum van de bevestiging van SIOO , conform artikel 2.8, te worden ingediend bij SIOO, gevestigd en kantoorhoudende te Utrecht, correspondentieadres: Newtonlaan 209, 3584 BH Utrecht.
3. De klacht dient duidelijk omschreven en met redenen omkleed te zijn.
4. De klager dient tevens schriftelijk te verklaren dat hij/zij zich aan het klachtenreglement zal onderwerpen.
5. Per klacht brengt SIOO een bedrag van €70,- in rekening bij de klager, welk bedrag de klager bij vooruitbetaling dient te voldoen. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal SIOO deze kosten aan klager vergoeden.

#### **Artikel 6 Wijze van behandeling van de klacht**

1. SIOO stuurt aan de een bericht dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.
2. De commissie kan de klager en/of de betrokken SIOO oproepen een mondelinge toelichting te geven. Beiden zijn echter niet verplicht ter zitting te verschijnen. Indien partijen niet wensen te verschijnen, dienen zij de commissie uiterlijk zeven dagen vóór de zittingdatum hiervan op de hoogte te stellen.
3. Partijen hebben de mogelijkheid zich door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen. Daartoe dienen zij uiterlijk 7 dagen vóór de zittingdatum een schriftelijke machtiging aan de commissie te overleggen.
4. Tijdens de hoorzitting kunnen partijen zich laten bijstaan door derden.
5. De commissie kan tijdens de behandeling van de klacht één of meerdere getuigen horen en/of zich laten bijstaan door één of meerdere deskundigen.

#### **Artikel 7 De uitspraak**

1. De commissie doet de uitspraak bij meerderheid van stemmen, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.
2. De commissie zal in beginsel streven naar een minnelijke schikking tussen de klager en de SIOO.
3. De commissie doet uitspraak binnen 6 weken na de behandeling ex artikel 6.
4. De klager en de SIOO ontvangen hiervan, per omgaande, een gewaarmerkt afschrift.
5. Mocht de klacht gegrond worden verklaard dan is deze uitspraak voor Sioo bindend; eventuele consequenties worden door het instituut ten snelste afgehandeld.

#### **Artikel 8 Slotbepalingen**

1. De door de klager en SIOO gemaakte kosten ter zake de klachtbehandeling zijn voor eigen rekening.
2. De leden van de commissie zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die tijdens de behandeling naar voren komen.
3. Een uitspraak van de commissie kan binnen twee maanden ter toetsing aan de gewone rechter worden voorgelegd op grond van het feit dat de totstandkoming dan wel dat de inhoud van de uitspraak de toets der redelijkheid en billijkheid niet kan doorstaan.
4. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd, voor de duur van de afhandeling en vervolgens nog een jaar bewaard.
5. In alle andere gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.