

Klachtenprocedure Balansgroep

Waarom een klachtenregeling en klachtencommissie?

De directie van Balansgroep is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de opleidingsproducten. Onderdeel hiervan is het vaststellen van een klachtenregeling. Bij het vaststellen van de klachtenregeling is uitgegaan van een aantal regels.

- Het is de bedoeling dat de gang van zaken in de opleidingen/trainingen en coachtrajecten in eerste instantie onderling wordt opgelost. Als dit niet kan door de aard van de klacht of als de klacht niet naar tevredenheid is behandeld, dan kan men in het uiterste geval een beroep doen op de klachtencommissie.
- Er wordt geen omschrijving gegeven van het soort klachten dat binnen de regeling behandeld kan worden. Er wordt alleen vermeld dat de klachten betrekking hebben op een gedraging (of het nalaten van een gedraging) of op een beslissing (of het nalaten van een beslissing).

Wat is de taak van de klachtencommissie?

De klachtencommissie onderzoekt een klacht en adviseert de Balansgroep-directie hierover. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de Balansgroep directie over:

- A. de gegrondheid van de klacht;
- B. het nemen van maatregelen;
- C. overige door de Balansgroep directie te nemen besluiten.

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokken, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van de klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan de Balansgroep-directie schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Wat is de samenstelling van de klachtencommissie?

De klachtencommissie wordt benoemd door de directie van Balansgroep en bestaat uit ten minste twee leden. De commissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten. Leden van het Balansgroep personeel kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

Wie zitten in de klachtencommissie?

Voorzitter: Mr.Ing.L.Aalsma, advocaat
Secretaris: Mr. Judith Willems, jurist, mediator, coach

Hoelang is de zittingsduur?

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van 2 jaar en zijn terstond herbenoembaar. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Wanneer schakel ik de klachtencommissie in?

Indien er sprake is van een klacht raadt de klachtencommissie altijd aan om de klacht allereerst zelf te bespreken met degene tegen wie de klacht gericht is of met de Balansgroep directie. De klachtencommissie komt pas in actie als dit soort gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid.

Administratiekosten

Een klacht wordt in behandeling genomen als een kleine vergoeding voor administratiekosten van € 50,= wordt voldaan. Bij gegrondverklaring van de klacht worden de administratiekosten gerestitueerd.

Wat is de procedure richting de klachtencommissie?

Een klacht moet schriftelijk en persoonlijk ondertekend worden ingediend bij de commissie. In het klaagschrift moeten de volgende zaken opgenomen zijn:

- A. naam en het adres van de klager
- B. precieze omschrijving van de klacht
- C. naam en het adres van de verweerder (Balansgroep en evt. aangeklaagde)
- D. dagtekening en ondertekening.

Tevens ontvangt de commissie graag alle schriftelijke correspondentie die van belang is om de klacht te verduidelijken.

Hoe wordt een klacht in behandeling genomen?

Zo snel mogelijk na ontvangst van het klaagschrift krijgt klager hiervan een ontvangstbevestiging. In de meeste gevallen wordt de behandelprocedure na twee weken in werking gezet. Deze begint met het toezenden van het klaagschrift en eventuele bijlagen aan verweerder(s). Vervolgens laat de Commissie, de Balansgroep-directie en eventueel de aangeklaagde weten dat er een klacht is ingediend en zij die in behandeling heeft genomen. Hierbij vraagt de commissie om inlichtingen. Gevraagd wordt aan de Balansgroep directie en eventueel de aangeklaagde om aan te geven wat er allemaal is gedaan om de klacht zelf op te lossen. De verweerders dienen binnen 14 werkdagen op de klacht te reageren.

Doorsturen stukken

Alle brieven en documenten die aan de Commissie worden gestuurd zijn openbaar voor de partijen. Dit betekent dat alle stukken die de Commissie ontvangt gekopieerd worden en ongewijzigd aan alle partijen die bij de klacht betrokken zijn gestuurd worden.

Kan ik mijn klacht intrekken?

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan alle betrokkenen mee.

Geheimhouding

Degenen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn verplicht tot geheimhouding. Als ze beschikken over gegevens die betrekking hebben op de klacht, dan moeten zij deze bewaren. Iedere betrokkenen moet een eigen archief aanhouden van alle zaken die in het kader van de klachtbehandeling in hun bezit zijn gekomen.

Wanneer vinden commissievergaderingen plaats?

Zodra de commissie alle stukken heeft ontvangen plant zij een vergadering. Deze vergadering wordt binnen 4 à 6 weken na ontvangst van de reactie van de verweerders (aangeklaagden) gepland.

Kan ik een getuige en/of deskundigen inschakelen?

Zowel de klager als de Commissie kunnen getuigen en deskundigen oproepen. Dit wordt aan alle partijen gemeld.

Procedure vergadering

De vergaderingen van de Commissie zijn niet openbaar. Tenzij de Commissie afziet van het horen van door klager of verweerder meegebrachte getuigen en deskundigen, verloopt het horen van deze personen via de voorzitter. Het is mogelijk dat de voorzitter, behalve aan de andere commissieleden, ook partijen gelegenheid biedt - via hem - de getuige of deskundige vragen te stellen.

Schriftelijke behandeling

De Commissie kan eventueel besluiten een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen.

Het uitbrengen van het advies door de commissie

De Commissie bepaalt in besloten vergadering over het advies dat zij over de klacht zal geven. Bij deze beraadslaging dienen alle leden die tot de behandelende Commissie behoren, aanwezig te zijn. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het kan zijn dat de Commissie na de sluiting van de vergadering van oordeel is dat voortzetting op een nieuwe zitting moet plaatsvinden of dat zij schriftelijk nog nadere inlichtingen bij partijen of derden wil inwinnen. In dat geval schort zij de termijn voor het vaststellen van haar advies op.

Wat zijn de vastgestelde termijnen van een advies

Tenzij de Commissie de behandeling van de klacht nog niet kan afronden, zoals hierboven genoemd, stelt zij binnen vier weken na de sluiting van de zitting of de schriftelijke behandeling het advies vast. De fungerend voorzitter kan deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen.

Wat is de inhoud van het advies?

Het advies van de Commissie bestaat meestal uit twee delen.

1. Het bevat in ieder geval een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
2. Het kan aanbevelingen bevatten aan de Balansgroep directie voor te treffen maatregelen.

Na de klachtbehandeling door de klachtencommissie:

Het laatste dat de klachtencommissie met de klacht doet is het toezenden van haar advies aan de betrokken partijen. Binnen vier weken na ontvangst van dit advies moet de klager schriftelijk meedelen of:

- A. hij/zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt;
- B. hij/zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Mogelijkheden van beroep

Tegen het advies van de klachtencommissie kan men geen beroep aantekenen.

Openbaarheid van de klachtenregeling

De directie van Balansgroep legt deze regeling voor elk lid of klant ter inzage en stelt alle belanghebbenden middels de website op de hoogte van deze regeling.

Wijzigingen van het reglement

- * In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directie van Balansgroep.
- * Deze klachtenprocedure is voor het laatste gewijzigd op 21-5-2018

Adressering klacht

De klacht graag schriftelijk indienen:

Balansgroep, t.a.v. Klachtencommissie, Hoofdstraat 181, 3971 KL Driebergen.