

## Klachtenregeling September

In het geval dat een persoon of organisatie een klacht wil indienen die betrekking heeft op een training, trainer of de organisatie hoort in eerste instantie contact te worden gezocht met de trainer en/of organisatie. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden kan de persoon of organisatie samen met September Onderwijs een klachtencommissie aanstellen. Hieronder staat beschreven hoe de klachtenprocedure werkt en hoe de klacht wordt behandeld.

### Artikel 1 Algemeen

#### De klachtencommissie

Een commissie bestaande uit de klager of lid van de klagende organisatie, een lid van September Onderwijs en een onafhankelijk derde, advocaat Frank Melis. De onafhankelijke derde onderzoekt de klacht en oordeelt over de gegrondheid van de klacht. Hierbij kunnen aanbevelingen aan September Onderwijs worden gedaan.

#### De klager

Een persoon of organisatie die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van September Onderwijs.

#### Over wie kan worden geklaagd?

De eindverantwoordelijke of medewerker van September Onderwijs die direct betrokken is (geweest) bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen klager in zijn of haar klacht aan de orde stelt.

#### De klacht

Een als klacht gepresenteerde schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening en/of behandeling door een of meer medewerkers van September Onderwijs, ongeacht of de medewerker in dienst is of werkt op basis van een opdracht van September Onderwijs.

#### Wanneer kan worden geklaagd?

Indien klachtbemiddeling geen oplossing heeft gebracht.

#### De klachtbemiddeling

Gelegenheid voor de klager om - alvorens een klacht in te dienen - via de directie van September Onderwijs uiting te geven aan onvrede en te bezien of en in hoeverre de onvrede in overleg tot een oplossing gebracht kan worden.

#### De klachtbehandeling

Via een procedure bij de klachtencommissie die gericht is op het doen van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

## Wordt de klacht geregistreerd?

De klachtencommissie registreert en bewaard de klachten en de wijze van afhandeling voor minimaal 2 jaar.

## Artikel 2 Doel van deze collectieve klachtenregeling

2.1 Tegemoetkomen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede en herstel van de relatie.

2.2 Onpartijdige en onbevooroordeelde klachtenbehandeling via hoor en wederhoor. 2.3 Eenduidige vertaling van de klachten naar aanbevelingen voor September Onderwijs

## Artikel 3 Klachtbemiddeling

Eenieder die aangeeft te willen klagen wordt door de directie van September Onderwijs in de gelegenheid gesteld om via een gesprek een klacht of onvrede aan de orde te stellen. De directie kan dan achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven bij misverstanden, zo nodig excuus aanbieden, zorgen voor herstel van de relatie, problemen trachten op te lossen en verbeteringen aanbrengen. Vaak voorkomt zo'n gesprek verdere onduidelijkheden en misverstanden en kan het tot verbetering leiden.

## Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht

4.1 De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de training deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de training een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training indienen bij de directie van September Onderwijs.

4.2 Een klager wordt niet-ontvankelijk verklaard in een klacht indien:

- de klacht geen betrekking heeft op personen werkzaam/werkzaam geweest voor September Onderwijs
- de klager niet een persoon of organisatie is die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van September Onderwijs
- de klager zonder deugdelijke motivatie weigert gebruik te maken van de mogelijkheid van klachtbemiddeling
- de klacht anoniem is ingediend
- een gelijke klacht van dezelfde klager nog bij de commissie in behandeling is
- een klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

4.3 De onafhankelijke derde beslist over de ontvankelijkheid, al dan niet in overleg met de leden. 4.4 Een uitspraak inzake niet-ontvankelijkheid wordt binnen drie weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager en de aangeklaagde meegedeeld.

## Artikel 5 Klachtprocedure

5.1 In het geval van een klacht kan deze digitaal worden gestuurd naar [info@septemberadvies.nl](mailto:info@septemberadvies.nl). De klacht bevat tenminste naam en adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de klacht en of de persoon of personen tegen wie de klacht gericht is. Door het indienen van de klacht geeft de klager aan de klachtencommissie toestemming tot inzage in alle stukken die relevant zijn voor de klachtbehandeling.

5.2 Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 10 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij September Onderwijs is ontvangen. Indien klachtbemiddeling nog niet heeft plaats gevonden of is aangeboden, zal de klager worden verzocht om contact op te nemen met de directie van September Onderwijs. Indien gegevens ontbreken, of de klacht onvoldoende informatie bevat, zal klager in de gelegenheid worden gesteld om deze aan te vullen.

5.3 In het geval van een onbevredigende oplossing middels klachtbemiddeling zal een klachtencommissie worden opgesteld. Bestaande uit de klager of lid van de klagende organisatie, een lid van September Onderwijs en een onafhankelijk derde, zoals een juridisch adviseur of advocaat.

5.4 De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager weten.

5.5 Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de eindverantwoordelijke en/of betreffende medewerker van de training binnen 4 weken een schriftelijke reactie op deze klacht geven.

5.6 De klachtencommissie zendt een kopie daarvan aan de klager.

5.7 Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken medewerker en/of eindverantwoordelijke zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken medewerker en eindverantwoordelijke in elkaars aanwezigheid.

5.8 De klachtencommissie doet haar uitspraak schriftelijk en met redenen omkleed. De uitspraak wordt gezonden naar klager, de aangeklaagde en de directie van September Onderwijs.

5.9 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een daartoe geëigende externe instantie, zoals de burgerlijk rechter, de administratief rechter of de strafrechter. Wel wordt verzocht dit aan de klachtencommissie te melden. In dat geval kan de klachtenafhandeling door de commissie worden opgeschort of stopgezet. Stopzetting geschiedt eveneens indien de klager de klacht intrekt.

Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Eenieder die betrokken is bij de behandeling van de klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

## **Artikel 7 Uitspraak**

7.1 De klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen: niet-ontvankelijk, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. De uitspraak wordt schriftelijk, met redenen omkleed, gedaan. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de directie van September Onderwijs ten behoeve van bewaking en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening en tekortkomingen in dienstverlening signaleren. Hiervan zullen de klager en de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

7.2 Ingeval in de uitspraak van de klachtencommissie aanbevelingen worden gedaan, zal de directie van September Onderwijs binnen 4 weken na de uitspraak aan zowel de klachtencommissie als aan de klager berichten wat met de aanbevelingen wordt gedaan.

7.3 De uitspraak van de klachtencommissie is bindend. Tegen een uitspraak van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.

## **Artikel 8 Registratie**

8.1 De klachtencommissie houdt een klachtenregister bij. Hierin wordt van alle klachten en de behandeling ervan een korte omschrijving opgenomen. Het register is vertrouwelijk van aard.

8.2 Doel van deze registratie is om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen van of binnen de organisatie en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de cliënten in het algemeen en beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.