

## **Klachten reglement Dialexis Advies BV**

### *Uitgangspunt*

Het doel van behandeling van klachten is in de allereerste plaats herstel van de verhoudingen tussen de klager en Dialexis Advies/ de trainer/ de docent op wie de klacht betrekking heeft. Waar dat zonder tussenkomst van een formele commissie niet tot de mogelijkheden blijkt te behoren is een zorgvuldige klachtenprocedure gewenst.

### *Doelstellingen*

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

- \* het vastleggen en volgen van een procedure om klachten van de opdrachtgevers/deelnemer tegen Dialexis Advies binnen een redelijke termijn en op zorgvuldige wijze af te handelen;
- \* behoud en verbetering van de kwaliteit binnen Dialexis Advies door middel van een professionele klachtenbehandeling;

### *Taak Klachtencommissie*

De taak van de Klachtencommissie hierbij is het onderzoeken en beoordelen van en het toezien op de afhandeling van klachten van deelnemers of opdrachtgevers van Dialexis Advies.

## **1. Definities**

### *Directie*

De directeur van Dialexis Advies B.V.

### *Klacht*

Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het handelen of nalaten van Dialexis Advies/Trainer/ docent.

### *Klachtencommissie*

De door de directie van Dialexis Advies ingestelde commissie, die is belast met het onderzoeken en beoordelen van klachten en het toezien op de afhandeling daarvan

### *Klager*

De deelnemer/opdrachtgever die zich met een klacht tot de Klachtencommissie Dialexis Advies B.V. wendt.

## **2. Indienen van een klacht en voortraject**

2.1. Klachten zoals bedoeld in dit reglement kunnen uitsluitend betrekking hebben op:

- a) het handelen of nalaten van Dialexis Advies bij de uitvoering van een opdracht.
- b) financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en Dialexis Advies gesloten overeenkomst.

2.2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat en bevat tenminste:

- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager
- naam van de trainer/docent waarop de klacht betrekking heeft
- algemene gegevens over de overeenkomst
- een omschrijving van de klacht
- relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht)
- informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht
- datering en ondertekening van de klacht door de klager

2.3. Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging van de Klachtencommissie.

2.4. Indien één of meer van de in art. 2.2 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de Klachtencommissie de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen na dagtekening van een desbetreffend verzoek van de Klachtencommissie alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan wordt de klacht door de Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard. De klager, de directeur van Dialexis Advies, de trainer/docent worden daarvan op de hoogte gesteld.

### **3. Behandeling van een klacht**

3.1. Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, stuurt zij een afschrift van de klacht naar de trainer/docent tegen wie de klacht gericht is.

3.2. De betrokken trainer/docent zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Deze termijn kan op verzoek van de trainer/docent met 15 werkdagen worden verlengd. De klacht zal door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de trainer/docent niet gereageerd heeft.

3.3. Een klacht wordt behandeld door de (vice-)voorzitter en twee andere leden van de Klachtencommissie. De commissie kan besluiten om één van haar leden te belasten met de uitvoering van het vooronderzoek.

3.4. De trainer/docent tegen wie de klacht is gericht alsmede iedere andere trainer/docent die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kan geen deel uitmaken van de Klachtencommissie die de klacht behandelt. Indien dit tot gevolg heeft dat de Klachtencommissie uit minder leden bestaat dan voorgeschreven in artikel 6.2 dan wordt door de directeur tijdelijk een nieuw lid van de Klachtencommissie benoemd.

3.5. De Klachtencommissie besluit of zij zich op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan vormen over 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. In plaats hiervan of in aanvulling hierop kan de Klachtencommissie ook besluiten om partijen uit te nodigen om mondeling gehoord te worden in een hoorzitting.

3.6. Vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten. Eventueel door de Klachtencommissie opgestelde verslagen van vergaderingen en hoorzittingen zijn uitsluitend bestemd voor eigen gebruik door de leden van de Klachtencommissie.

3.7. De Klachtencommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.

3.8. De Klachtencommissie zorgt er voor dat beide partijen steeds gelijkkelijk geïnformeerd worden.

3.9. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Indien de klager of de trainer/docent tegen wie de klacht gericht is daarom verzoekt, kan de Klachtencommissie besluiten om de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de andere partij te laten plaatsvinden.

3.10. 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 de Klachtencommissie.

De klager of de trainer/docent tegen wie de klacht is gericht dient in persoon bij de hoorzitting aanwezig te zijn en kan zich niet door een gemachtigde laten vervangen.

3.11. De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten en andere kosten die partijen maken worden door hen zelf gedragen.

3.12. De Klachtencommissie kan deskundigen verzoeken de hoorzitting bij te wonen.

3.13. Indien de Klachtencommissie door het inschakelen van deskundigen haar begroting dreigt te overschrijden, wordt hierover, vooraf, overleg gevoerd met de directeur van Dialexis Advies B.V.

#### **4. Niet in behandeling nemen van een klacht**

4.1. Een klacht wordt door de Klachtencommissie niet of niet verder in behandeling genomen indien:

- de klacht anoniem wordt ingediend
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 18 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- door de klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens art. 2.2 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
- de klager de klacht intrekt.

#### **5. Uitspraak van de Klachtencommissie**

5.1. De Klachtencommissie kan een in behandeling genomen klacht niet ontvankelijk, ongegrond dan wel geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren.

5.2. De Klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, t.w. maximaal binnen zes maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de ingediende klacht.

5.3. Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in art. 5.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de trainer/docent op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.

5.4. De Klachtencommissie grondt haar oordeel op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede – indien van toepassing – op grond van het besprokene tijdens de hoorzitting en al hetgeen vanuit eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt.

5.5. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de (vice-)voorzitter de doorslag.

5.6. Een klacht kan onder meer door de Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien:

- de Klachtencommissie van mening is dat zij door de klager onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen.

5.7. In het geval een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard kan de Klachtencommissie, indien zij van mening is dat er sprake is van een ernstige mate van verwijtbaarheid aan de zijde van de trainer/docent, besluiten aan haar uitspraak een waarschuwing aan de betreffende trainer/docent te verbinden.

5.8. De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen en gelijktijdig in afschrift aan de directie. De Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de trainer/docent die de klacht betreft of aan de directie of aan beide.

5.9. Als de in art. 5.8 bedoelde aanbevelingen gericht zijn aan de trainer/docent informeert deze binnen twee maanden na ontvangst daarvan schriftelijk de klager, de Klachtencommissie en de directie of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja welke.

5.10. Als de in art. 5.8 bedoelde aanbevelingen gericht zijn aan de directie informeert de directie binnen twee maanden na ontvangst daarvan de klager, de trainer/docent en de Klachtencommissie of het naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja welke.

#### **6. Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie**

6.1. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directie van Dialexis Advies.

6.2. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 5 leden.

6.3. De voorzitter van de Klachtencommissie dient onafhankelijk te zijn en kan derhalve niet een bij Dialexis Advies aangesloten trainer/docent in dienst te zijn. De voorzitter dient ervaring te hebben met het behandelen van (klachten)procedures en wordt geacht kennis te hebben van het werkveld van Dialexis Advies.

6.4. Ter vervanging van de voorzitter bij diens afwezigheid benoemt de Klachtencommissie uit haar midden een vice-voorzitter.

6.5. Leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar.

## **7. Geheimhoudingsplicht**

7.1. De leden van de Klachtencommissie en de directie 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 bij de klacht bekend is geworden.

7.2. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Klachtencommissie of voor Dialexis Advies. 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.

## **8. Vergoedingen**

8.1. Door de directie wordt een regeling voor vacatiegelden en een vergoeding voor reizen en onkosten voor de leden van de Klachtencommissie en de te raadplegen deskundigen vastgesteld.

## **9. Overige taken en verplichtingen van de Klachtencommissie**

9.1. De Klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en trainer/docent die de klacht betreffen.

9.2. 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.

9.3. De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van Dialexis Advies.

9.4. 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.

9.5. De Klachtencommissie kan ter informatie van klagers een nadere beschrijving van haar werkwijze vaststellen. Deze mag niet in strijd zijn met de wet.

De beschrijving wordt ter goedkeuring aan de directie voorgelegd en is op verzoek verkrijgbaar.

## **10. Waarschuwingen en maatregelen**

10.1. In het geval de Klachtencommissie in haar uitspraak de klacht – al dan niet gedeeltelijk

– gegrond heeft verklaard kan de directie besluiten een maatregel jegens de betreffende trainer/docent te treffen.

10.2. Een jegens een trainer/docent te treffen maatregel kan inhouden het, al dan niet tijdelijk:

- beperken van aan de trainer/docent gegeven rechten
- wijzigen van de status van de trainer/docent
- beëindigen van de aansluiting van de trainer/docent bij Dialexis Advies.

10.3. Alvorens een besluit te nemen over een te treffen maatregel treedt de directie in overleg met de trainer/docent. Dit overleg heeft bij voorkeur de vorm van een persoonlijk onderhoud tussen directie met de betreffende trainer/docent. De trainer/docent kan zich bij dit overleg desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

10.4. Na het overleg met de trainer/docent neemt de directie een besluit tot het al dan niet treffen van een maatregel. Tegen dit besluit van de directie is geen beroep mogelijk.

## **11. Overige zaken**

11.1. Dit reglement is van toepassing op alle klachten van deelnemers c.q. opdrachtgevers.

11.2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover een zodanig verschil van mening ontstaat tussen de Klachtencommissie en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij dat de voortgang van de behandeling van de klacht wordt belemmerd beslist de directie.

11.3. Dit reglement treedt in werking op 1 september 2010.

***Vastgesteld door de directeur van Dialexis Advies, 30 augustus 2010***