

## Skills4comfort Klachtenregeling Scholing

Deze Klachtenregeling geldt voor Afnemers van en Deelnemers aan Scholing door of vanuit Skills4comfort (S4C.)

### I. Doel

S4C vindt het belangrijk dat de door S4C, of onder verantwoordelijkheid van S4C aangeboden Scholing kwalitatief goed is en naar behoren verloopt. Indien een Deelnemer of Afnemer niet tevreden is over deze Scholing, kan deze een Klacht indienen bij S4C. De behandeling van Klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de Klacht van de specifieke Klager, anderzijds het fundamenteel verbeteren van de S4C Scholing.

### II. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere door S4C ontvangen schriftelijke uiting van ontevredenheid over Scholing, van een Deelnemer of Afnemer;
- Klager: de Deelnemer of Afnemer die een Klacht over de Scholing bij S4C heeft ingediend;
- Klachtenbehandelaar: iemand binnen S4C die belast is met het in goede orde afhandelen van alle Klachten overeenkomstig deze klachtenregeling;
- Deelnemer: de deelnemer aan S4C Scholing;
- Afnemer: de afnemer van de door of onder verantwoordelijkheid van S4C aangeboden Scholing, wanneer dit niet Deelnemer zelf is;
- S4C: Skills4Comfort VOF;
- Scholing: de door of onder verantwoordelijkheid van S4C aangeboden scholing.

### III. Procedure

#### A. Contact met docent

De Deelnemer of Afnemer wendt zich bij onvrede eerst tot de betreffende docent van (of namens of vanuit) S4C, om tot een informele oplossing te komen. De betreffende persoon wordt in de gelegenheid gesteld om zijn onvrede te uiten. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek, als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede, en als de betreffende persoon daartegen geen bezwaar maakt. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing leidt, wordt de betreffende persoon gewezen op de mogelijkheid om een officiële Klacht in te dienen.

#### B. Indienen Klacht

Een Klacht dient schriftelijk (post of e-mail) bij S4C te worden ingediend. De Klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

- Naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer van de Klager;
- Vermelding van de naam van de Scholing, alsmede de datum waarop de Scholing is gevolgd;
- Een duidelijke omschrijving van de Klacht.

Elke Klacht zal vertrouwelijk worden behandeld door de Klachtenbehandelaar. De Klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging dat de Klacht is ontvangen, en informatie over het verdere verloop van de procedure. Indien nodig vraagt de Klachtbehandelaar de Klager om nadere informatie. Klachten die pas na meer dan een jaar worden ingediend, worden niet-ontvankelijk verklaard.

#### C. Behandeling Klacht

De Klachtenbehandelaar stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de Klacht. De Klachtenbehandelaar stelt de Klager en degene over wie is geklaagd beide in de gelegenheid een toelichting te geven. Vervolgens wordt geprobeerd om tot een gezamenlijke oplossing te komen. De Klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld. Lukt dit niet, dan communiceert de Klachtbehandelaar dit aan betrokkenen, onder opgave van redenen, en onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de Klacht zal worden gegeven. De Klachtenbehandelaar stelt de Klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van haar oordeel ten aanzien van de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van

aanbevelingen. Klager en degene over wie geklaagd is, krijgen beide gelegenheid hier schriftelijk op te reageren, onder toezending van de reacties, ook aan elkaar. Hierna zal de Klachtbehandelaar, indien nodig, nog een bemiddelingspoging doen. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Klager, de Klachtenbehandelaar en degene over wie geklaagd is, het oordeel over de gegrondheid van de Klacht en de (eventueel aangepaste) oplossingen. Lukt dit niet, dan stuurt de Klachtbehandelaar een samenvatting naar een advocaat met een aantoonbare track-record in bemiddeling. In beginsel is dit Mr. Prinsen van Boomborg Advocaten in Hilversum. Indien partijen bezwaar tegen haar hebben, of de locatie Hilversum niet verkieslijk is, kiezen partijen gezamenlijk een andere advocaat met een aantoonbare track-record in bemiddeling. Deze advocaat zal een nieuwe bemiddelingspoging doen. Indien dit tot niets leidt, zal de advocaat eenzijdig vaststellen hoe de klacht afgehandeld moet worden ter beëindiging van de procedure. Deze vaststelling is voor partijen bindend, tenzij partijen besluiten om de kwestie voor te leggen aan de Rechtbank Midden-Nederland binnen drie maanden na vaststelling door de advocaat. Indien de Klacht voortijdig wordt ingetrokken door de Klager, bevestigt de Klachtbehandelaar die schriftelijk aan de Klager en degene over wie is geklaagd.

#### **D. Kosten, AVG en Verwerking**

Klager is voor de behandeling van de Klacht geen vergoeding verschuldigd. De Klacht wordt overeenkomstig de regels van de AVG geheim gehouden voor ieder ander dan de direct betrokkenen, en wordt door de Klachtbehandelaar na afloop van de procedure geanonimiseerd, voordat de zaak wordt opgenomen in het (interne) klachtdossier. Ook ingetrokken Klachten worden hierin opgenomen. De Klacht wordt nooit naar buiten toe gecommuniceerd (behalve eventueel aan de bemiddelende advocaat), tenzij een en ander leidt tot een civiele procedure, in welk geval de gegevens worden behandeld als was er sprake van een bemiddelingspoging of mediation, of tenzij alle betrokkenen hiermee instemmen. Minstens eens per jaar wordt het klachtdossier met alle vennoten van S4C besproken, en worden zo nodig besluiten genomen om in de toekomst vergelijkbare klachten te voorkomen. In deze vergadering wordt tevens besloten over de herbenoeming of de verandering van de Klachtbehandelaar, die niet langer dan twee jaar achtereen deze functie vervult. Klachten worden gedurende twee jaar bewaard en daarna (op juiste wijze) door de Klachtbehandelaar vernietigd.

#### **Adresgegevens t.b.v. Klachtenprocedure:**

Skills4Comfort  
T.a.v. de Klachtbehandelaar  
Braziliëlaan 7  
2051 LS Overveen  
info@skills4comfort.nl