

**KLACHTENPROCEDURE HOLLAND TRAININGSGROEP**  
**Bartóklaan 11 3533 JA Utrecht**

**1. Het indienen van een klacht en het voortraject**

- 1.1 Klachten zoals bedoeld in dit reglement kunnen uitsluitend betrekking hebben op:
- a) het handelen of nalaten van de medewerker die namens de Holland Trainingsgroep optreedt bij de uitvoering van een opdracht.
  - b) financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en de medewerker gesloten overeenkomst.
- 1.2 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directie van Holland Trainingsgroep en bevat tenminste:
- de naam, het adres, het e-mailadres en het telefoonnummer van de klager
  - de naam van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft en/of de naam van de contactpersoon bij de Holland Trainingsgroep
  - algemene gegevens over het traject/ programma (bijv. de bevestiging)
  - 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 het geen is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht
  - datering en ondertekening van de klacht door de klager
- 1.3 Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij de directie ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging van de directie.
- 1.4 Indien één of meer van de in artikel 1.2 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de directie de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen na dagtekening van een desbetreffend verzoek van de directie als nog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode nog, dan wordt de klacht door de directie niet ontvankelijk verklaard. De klager, de medewerker en de overige betrokkene worden daarvan op de hoogte gesteld.
- 1.5 Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

**2. De behandeling van een klacht**

- 2.1 Indien de directie 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 medewerker tegen wie de klacht gericht is.
- 2.2 De betrokken medewerker zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Deze termijn kan op verzoek van de medewerker met 15 werkdagen worden verlengd. Na afloop van deze termijn zal de klacht door de directie inhoudelijk in behandeling worden genomen.
- 2.3 De directie besluit of zij zich op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan vormen over de klacht. Zo niet, dan kan de directie 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 directie ook besluiten om partijen uit te nodigen om mondeling gehoord te worden.

- 2.4 De directie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
- 2.5 De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten en andere kosten die partijen maken worden door hen zelf gedragen.

### **3. Het niet in behandeling nemen van een klacht**

- 3.1 Een klacht wordt door de directie niet of niet verder in behandeling genomen indien:
- de klacht anoniem wordt ingediend
  - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan zes maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
  - door de klager – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – de volgens artikel 1.2 niet minimaal vereiste gegevens worden overlegd
  - de klager de klacht intrekt

### **4. Uitspraak van de directie**

- 4.1 De directie kan een in behandeling genomen klacht niet ontvankelijk, ongegrond dan wel geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren.
- 4.2 De directie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, te weten maximaal binnen drie maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de ingediende klacht.
- 4.3 Indien naar het oordeel van de directie de behandeling van de klacht niet binnen de in artikel 4.2 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de directie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
- 4.4 De directie 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.
- 4.5 Een klacht kan onder meer door de directie niet ontvankelijk verklaard worden indien:
- door de klager geen schriftelijke bevestiging met Holland Trainingsgroep overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk gemaakt kan worden dat er sprake is van een trainingsrelatie tussen de cliënt en Holland Trainingsgroep
  - de directie van mening is dat zij door de klager onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen
- 4.6 In het geval een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard kan de directie, indien zij van mening is dat er sprake is van een ernstige mate van verwijtbaarheid aan de zijde van de medewerker, besluiten aan haar uitspraak een waarschuwing aan de betreffende medewerker te verbinden.
- 4.7 De directie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aan beide partijen. De directie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de medewerker die de klacht betreft.

4.8 Als de in artikel 4.7 bedoelde aanbevelingen gericht zijn aan de medewerker informeert deze binnen twee maanden na ontvangst daarvan schriftelijk de klager, of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja welke.

## **5. Overige taken en verplichtingen van de directie omtrent klachten**

5.1 De directie gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met alle uit klacht(en) voortvloeiende informatie.

## **6. Waarschuwingen en maatregelen**

6.1 In het geval de directie in haar uitspraak de klacht – al dan niet gedeeltelijk – gegrond heeft verklaard kan de directie besluiten een maatregel jegens de betreffende medewerker te nemen.

6.2 Een jegens een medewerker te treffen maatregel kan inhouden het, al dan niet tijdelijk:

- beperken van de medewerker gegeven rechten
- wijzigen van de status van de medewerker
- beëindigen van de aansluiting van de medewerker bij Holland Trainingsgroep

6.3 Alvorens een besluit te nemen over een te treffen maatregel treedt de directie in overleg met de medewerker. Dit overleg heeft bij voorkeur de vorm van een persoonlijk onderhoud met alle leden van de directie met de betreffende medewerker. De medewerker kan zich bij dit overleg desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

6.4 Na het overleg met de medewerker neemt de directie een besluit tot het al dan niet treffen van een maatregel. Tegen dit besluit van de directie is geen beroep mogelijk.

## **7. Bewaren van klachten**

7.1 Klachten en de wijze van afhandeling worden gedurende ten minste 2 jaar digitaal bewaard.

## **8. Overige zaken**

8.1 Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van cliënten c.q. opdrachtgevers van de Holland Trainingsgroep met de handelsnaam Outing Holland V.O.F., Holland INcompany of Holland Trainingsgroep.

8.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover een zodanig verschil van mening ontstaat tussen de directie en een bij een behandeling van een klacht betrokken partij, dat de voortgang van de behandeling van de klacht wordt belemmerd, treedt Nick van Buitenen van Van Gafhorst notariskantoor op als onafhankelijke derde. Mocht dit niet leiden tot een voor beide partijen bevredigende oplossing dan zal de daartoe bevoegde rechter (zie ook 'geschillen') worden ingeschakeld. Deze uitspraak is bindend.