

Procedures

Klachten- en geschillenreglement

Artikel 1: begripsomschrijvingen

SIOM:

De Stichting SIOM, opgericht en gevestigd te Gouda.

Relatie:

Persoon of organisatie die een relatie is aangegaan met SIOM, waarbij SIOM zich heeft vastgelegd om de contractueel of op afspraak vastgelegde producten of diensten voor deze persoon of organisatie uit te voeren.

Derden:

Iedere persoon of instantie buiten de organisatie van SIOM.

Klacht:

Een uiting van onvrede over een product, behandeling of bejegening door SIOM als organisatie of een van de medewerkers van SIOM, die door de klachtmelder als onjuist of onterecht wordt ervaren.

Geschil:

Ontstaat wanneer een klachtmelder zijn klacht niet op de juiste wijze of met genoegdoening behandeld vindt.

Klachtmelder:

Persoon of organisatie die een klacht schriftelijk of mondeling kenbaar maakt.

Artikel 1a: soorten klachten

In hoofdlijnen zijn er twee soorten klachten:

- Klachten t.a.v. een product.
- Klachten t.a.v. de benadering of bejegening door personen.

Klachten ten aanzien van een product zijn b.v. klachten over de kwaliteit of de deskundigheid van het personeel, het lesmateriaal, de werkomgeving, regelingen ten aanzien van roosters, e.d., maar ook klachten ten aanzien van het bereiken van het gestelde doel, de doorlooptijd van een product, of de schriftelijke of mondelinge responstijd.

Klachten ten aanzien van de behandeling of bejegening door personen zijn klachten die te maken hebben met regels van fatsoen, omgangsmanieren, discriminatie of seksuele intimidatie.

Artikel 2: verantwoording

Iedere relatie van SIOM heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen over de wijze waarop SIOM is omgegaan met de verplichtingen t.o.v. de relatie. De klacht kan ook ingebracht worden tegen derden, die in opdracht van SIOM werkzaamheden voor een relatie hebben verricht.

Artikel 3: aanmelding

Klachten kunnen mondeling en schriftelijk worden ingediend bij alle medewerkers van SIOM. Om onduidelijkheden te voorkomen is een klachtformulier beschikbaar. Het klachtformulier wordt direct bij het indienen van de klacht ingevuld.

De klachtmelder ontvangt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 1 week na het indienen van de klacht een schriftelijke bevestiging. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit uiterlijk binnen 2 weken aan de klachtmelder bevestigd.

Artikel 4: klachtregistratie

Elke binnengekomen klacht wordt geregistreerd in het klachtensysteem. Indien van toepassing wordt de klacht ook gemeld bij de opdrachtgever van de relatie. De klachtmelder heeft het recht van inzage en/of een kopie van zijn eigen klachtgegevens. Overzichten van klachten en de behandeling zijn uit het systeem op te vragen. Deze overzichten worden op verzoek aan de betreffende opdrachtgevers verstrekt.

Artikel 5: klachtbehandeling

Na registratie wordt de klachtbehandeling toegewezen aan een daarvoor bevoegde medewerker, zijnde een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Voor klachten over een product is dit de bedrijfsleider, voor klachten over een persoon is dit de directe chef van deze persoon.

De bevoegde medewerker onderneemt een onderzoek naar de inhoud van de klacht, raadpleegt de betrokken medewerker(s) binnen SIOM en stelt de klachtmelder in de gelegenheid gehoord te worden. Vervolgens stelt deze medewerker een onderzoeksnotitie op die wordt opgenomen in het systeem. De onderzoeksnotitie omvat onderbouwd en gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en voorstellen tot te nemen maatregelen. De onderzoeksnotitie wordt toegezonden aan de klachtmelder en deze wordt uitgenodigd voor een gesprek. In het klachtgesprek wordt getracht een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te bereiken.

Indien het klachtgesprek niet direct tot een oplossing leidt, wordt door de bevoegde medewerker de behandeling doorgegeven aan zijn directe chef en zulks vervolgens tot aan de directeur toe.

Alle stappen worden schriftelijk gemeld aan de klachtmelder en bijgehouden in het systeem. De gestelde termijn waarbinnen een oplossing voor de klacht moet worden bereikt is maximaal 4 weken. Indien van toepassing wordt na deze termijn ook verslag uitgebracht aan de opdrachtgever.

Artikel 6: niet intern opgeloste klachten (geschillen)

Klachten die uiteindelijk niet binnen de in voorgaande artikelen beschreven procedure tot een voor de klachtmelder bevredigende oplossing leiden worden als volgt behandeld:

Artikel 6a: klachten over een opleidingsproduct

Vanuit SIOM zullen deze klachten met alle gegevens uit het klachtensysteem worden voorgelegd aan de Geschillencommissie van de VOI (Vereniging van Opleidingsinstituten voor Informatica) waarvan SIOM lid is. De uitspraak van deze commissie is voor SIOM bindend.

Artikel 6b: klachten over andere producten

Vanuit SIOM zullen deze klachten met alle gegevens uit het klachtensysteem worden voorgelegd aan de oorspronkelijke opdrachtgever van de klachtmelder. In de context van de aangeleverde informatie is de uitspraak van deze opdrachtgever voor SIOM bindend. Voor klachtmolders zonder directe opdrachtgever zal de richtlijn van Artikel 6c gevolgd worden.

Artikel 6c: klachten over de behandeling of bejegening door personen

Voor deze klachten wordt de klachtmelder voorgesteld een ad hoc Geschillencommissie in te stellen, waarvan de uitspraak bindend is voor beide partijen. De commissie bestaat uit 3 personen; 1 aan te wijzen door de klachtmelder, 1 door SIOM en 1 waarover beide partijen overeenstemming moeten bereiken.

Artikel 7: geheimhouding

Gegevens over en van de klachtmelder en inzake de klacht worden door SIOM strikt vertrouwelijk behandeld en inzage geschiedt conform de onder Artikel 5 gevolgde procedure.

T.a.v. van deze en alle andere zaken is voor alle medewerkers van SIOM Artikel 13 in de Bijlage Standaard Arbeidsovereenkomst van toepassing:

Artikel 13: geheimhouding

De werknemer is verplicht tot geheimhouding jegens derden van al hetgeen hem in verband met werkzaamheden bij de werkgever ter ore en/of onder ogen is gekomen, voor zover bekendmaking daarvan negatieve gevolgen kan hebben voor de werkgever en/of de relaties van de werkgever.”

Artikel 8: reglementdatum

Dit Klachten- en geschillenreglement treedt in werking op 1 januari 2001. Op verzoek wordt aan relaties van SIOM kosteloos een afschrift van dit reglement verstrekt.

Klachtformulier

Datum klacht		Datum klachtvoorval	
Manier van indienen	mondeling <input type="checkbox"/>	fax <input type="checkbox"/>	e-mail <input type="checkbox"/> brief <input type="checkbox"/>
Gegevens klachtmelder			
Naam			
Adres			
Postcode en Plaats			
Telefoon			
E-mail			
Fax			
Klacht referentie nummer		Dossier	
Klacht gaar over	persoon <input type="checkbox"/>	bemiddeling <input type="checkbox"/>	Opleiding <input type="checkbox"/>
Klachtomschrijving	Bijlagen in dossier: ja / nee		
Klachtbevestiging verzonden			
Klachtbehandeling door	1) 2) 3)		
Klachtgesprek op			
Behandeling intern voorgesteld			
Klacht is op de volgende manier behandeld			
Korte weergave van het verloop van de klachtbehandeling			
Procedure afgerond op			