



Klachtenreglement (versie maart 2022)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In het klachtenreglement wordt verstaan onder:

SIOO: Het opleidingsinstituut SIOO

Klager: Opdrachtgevers (bijvoorbeeld bedrijven en instellingen, particulieren) en subsidiegevers (bijvoorbeeld de rijksoverheid of een gemeente)

Klacht: Iedere uiting van ongenoegen, mondeling of schriftelijk door klager kenbaar gemaakt

Artikel 2 Interne klachtenbehandeling bij de SIOO

1. De klager dient de klacht in de eerste plaats in bij de verantwoordelijke programmamanager van de betreffende leergang van SIOO zoals die vermeld staat op de website van Sioo dan wel op de afgesloten overeenkomst als het een incompany opdracht betreft.

2. De klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden rechtstreeks met de direct betrokken persoon van SIOO besproken.

3. Blijkt dit niet mogelijk, dan wel niet te leiden tot een aanvaardbare oplossing, dan dient de klacht schriftelijk gemotiveerd te worden ingediend bij de rector van SIOO (Prof.dr. J. Segers) of diens plaatsvervanger in deze; de zakelijk directeur (dhr. P.P. Kerpel).

4. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

5. Na binnenkomst van de klacht bij SIOO zal binnen zeven dagen aan klager een ontvangstbevestiging van de klacht worden toegezonden. Vervolgens zal er binnen 14 dagen een gesprek worden gearrangeerd tussen de klager en de onder 3 genoemde personen om een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.

6. Klager ontvangt binnen zeven dagen na het hiervoor genoemde gesprek een bevestiging van SIOO over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt en/of als langere tijd nodig is om nader onderzoek naar de klacht te doen, waarbij in het eerste geval een externe klachtenbehandeling kan worden gestart en in het tweede geval een indicatie wordt gegeven wanneer Sioo verwacht uitsluitsel te geven.

7. Als de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht extern voorleggen aan de Geschillencommissie waarbij Sioo als lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) is aangesloten.

Artikel 3 Externe klachtenbehandeling

1. Uitvoerige informatie over de commissie en over het indienen van uw klacht en de vervolprocedure vindt u op: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/particuliere-onderwijsinstellingen/>

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

Artikel 4 Slotbepalingen

1. De door de klager en SIOO gemaakte kosten ter zake de klachtbehandeling zijn voor eigen rekening met uitzondering van de kosten voor het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Deze kosten komen voor rekening van de klager en worden na toewijzing van de klacht vergoed.