

## **Bijlage: Klachtenreglement Spanjaard Development & Training**

Voor het geval er klachten zijn over opleidingsactiviteiten van Spanjaard Development & Training, voorheen bij de KvK ingeschreven als 'Spanjaard Training & Advies', wordt het volgende klachtenreglement gevolgd.

1. De klacht kan zowel betrekking hebben op geleverde diensten door Spanjaard D&T als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Spanjaard D&T werkzaamheden hebben verricht.

2. De klacht wordt in behandeling genomen als:

- de klacht betrekking heeft op opleidingsactiviteiten (cursussen, trainingen) van Spanjaard D&T;
- er eerst geprobeerd is om de zaak met Spanjaard D&T uit te praten en op te lossen;
- de klacht binnen vier weken na de betreffende dienstverlening wordt ingediend;
- de klager duidelijk omschrijft waartegen en waarom er bezwaar wordt gemaakt en wat hij/zij wil dat er gebeurt.

3. De klacht dient digitaal dan wel schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij Han Spanjaard van Spanjaard D&T. De klacht bevat tenminste: a. de naam en het adres van de klager; b. de dagtekening; c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

4. Spanjaard D&T bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld: a. de afhandelingstermijn; b. de verdere procedure; c. de contactpersoon; d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien. Spanjaard D&T zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager. Spanjaard D&T is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging: a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld; b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

5. De klacht wordt door Spanjaard D&T binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht afgehandeld. Indien er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, kan de termijn eenmalig met 4 weken verlengd worden. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.

6. De klacht zal door Spanjaard D&T vertrouwelijk worden behandeld. In eerste instantie zal Spanjaard D&T een voorstel doen om de klacht op te lossen en aan de bezwaren tegemoet te komen.

7. Indien de indiener van de klacht niet met dit voorstel kan instemmen, wordt de klacht besproken met een gezamenlijk aan te wijzen mediator. Doel is dat partijen er gezamenlijk uitkomen en dat de mediation wordt afgesloten met een vaststellingsovereenkomst waarin bindende afspraken voor beide partijen staan. De kosten voor mediation worden gelijkmatig door beide partijen betaald.

8. Indien partijen het niet over eens worden over het inzetten van mediation of de gezamenlijk aan te stellen mediator, geschiedt de behandeling van de klacht door Mw mr Daphne Sleijpen ([www.sleijpenmediation.nl](http://www.sleijpenmediation.nl)). Zowel de klager als de persoon op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft toegezonden voor feedback.

9. Mevrouw Sleijpen neemt een beslissing voor oplossing van de klacht die bindend is voor Spanjaard D&T. De eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld door Spanjaard D&T. Spanjaard D&T stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. De kosten voor de afhandeling van de klacht door mevrouw Sleijpen zijn voor rekening van Spanjaard D&T.

11. Spanjaard D&T draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Ten minste de volgende gegevens worden opgenomen: 1) de NAW gegevens van de klager; 2) de indieningsdatum van de klacht; 3) een omschrijving van de klacht; 4) de datum en de wijze van afhandeling van de klacht; 5) de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht; 6) de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld). De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende de periode van twee jaar nadat de klacht door Spanjaard D&T is afgehandeld bewaard.

Voor zover nodig worden maatregelen getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.