

## **Klachtenprocedure**

Metia B.V.

### **Toepasselijkheid klachtenprocedure**

De klachtenprocedure van Metia B.V. (verder te noemen Metia) is van rechtswege tevens van toepassing op alle onder geregistreerde en gevoerde handelsmerken.

### **A. Klachtencommissie**

1. De Ethische Commissie van Metia (zie de ethische Code) neemt schriftelijke klachten van cursisten, opdrachtgevers en cliënten in behandeling. Klachten worden door Metia beschouwd als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit. Klachten zullen getoetst worden aan de bepalingen uit de Ethische Code.
2. Een cursist of opdrachtgever kan, eventueel middels zijn wettelijke vertegenwoordiger een klacht indienen wanneer in zijn beleving de bepalingen van de Ethische Code zijn overschreden door een medecursist, een trainer of de organisatie van Metia. Klachten worden ingediend bij in artikel 1. bedoelde Ethische Commissie. De voorzitter van de Ethische Commissie benoemt een Klachtencommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden. Eén lid bekleedt de functie van voorzitter en ten minste één lid heeft geen directe band met Metia. Wanneer de klacht betrekking heeft op een van de leden van de Ethische Commissie dan zal deze persoon geen deel uitmaken van de Klachtencommissie.
3. De klacht wordt vertrouwelijk in behandeling genomen. De klachtenprocedure treedt in werking wanneer deze bestaat uit een met rede omschreven schriftelijke uiting van onvrede. De klacht wordt toegezonden aan de voorzitter van de Klachtencommissie, p/a Metia B.V., Havensingel 106, 5611 VT, Eindhoven.

### **B. Klachtenbehandeling**

4. Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden en bij voorkeur, zo mogelijk, binnen een redelijke termijn nadat de klacht ontstaan is. Klachten over situaties waarvan de looptijd (bijvoorbeeld van een opleiding of training) al enige tijd verstreken is kunnen daardoor wellicht moeilijker achterhaald dan wel niet meer hersteld worden.
5. Allereerst zal de klager zo spoedig mogelijk, doch altijd binnen 14 dagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht ontvangen. Tevens wordt, onder toezending van een kopie van de klacht, hiervan schriftelijk mededeling gedaan aan de deelnemer op wie de klacht betrekking heeft. Ook zal de voorzitter van de Ethische Commissie een kopie van de schriftelijke klacht ontvangen.
6. De voorzitter van de Ethische Commissie formeert een Klachtencommissie. Deze commissie kan, na toestemming van de klager, het dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
7. De Klachtencommissie stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen partijen tezamen dan wel apart worden gehoord.
8. De Klachtencommissie zal ten alle tijden aan haar geheimhoudingsplicht voldoen en tevens de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. De commissie kan zich, desgewenst, laten adviseren door deskundigen, die eveneens tot geheimhouding zijn gehouden.
9. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door één of meer door hen aan te wijzen personen. De Klachtencommissie beslist uiteindelijk over de eventuele aanwezigheid van deze personen of instanties tijdens de zittingen van de Klachtencommissie.
10. Het in de klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of eventuele andere bevoegde organen.

### **C. Klachtenbeoordeling**

11. De Klachtencommissie streeft naar een afhandeling van de klacht binnen dertig dagen vanaf de dagtekening van de klacht. Mocht deze tijd echter niet gehaald worden dan zullen betrokken partijen (klager en beklaagde) hiervan binnen de termijn van 4 weken op de hoogte gesteld worden. Tevens zal er door de Klachtencommissie een richtdatum vermeld worden waarop een uitspraak verwacht wordt.

12. De Klachtencommissie is voornemens om de klacht binnen de gestelde termijn af te handelen en daarbij is de commissie gericht op het zo bevredigend mogelijk oplossen van de klacht. Na het onderzoek zal de Klachtencommissie besluiten of het mogelijk is om in overleg met partijen te proberen door bemiddeling de klacht weg te nemen. Wanneer de bemiddelingspoging tot genoeg van partijen is geslaagd, wordt de klacht door de Klachtencommissie als afgehandeld beschouwd en wordt de Ethische Commissie daarvan in kennis gesteld.

13. Wanneer de Klachtencommissie geen bemiddelingspoging onderneemt, of wanneer een bemiddelingspoging niet tot succes heeft geleid, brengt de Klachtencommissie zo spoedig mogelijk, binnen de termijn van dertig dagen na indiening van de klacht, schriftelijk advies uit aan de Ethische Commissie. Het advies omvat het met redenen omklede oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht en de eventuele sancties.

14. Vervolgens neemt de Ethische Commissie op grond van het advies van de Klachtencommissie een besluit over de klacht. Zij deelt het besluit en advies van de klachtencommissie schriftelijk mede aan klager en beklaagde.

### **D. Uitspraken na klachten**

15. De Klachtencommissie zal na onderzoek en beoordeling van de klacht een van de volgende uitspraken doen en overeenkomstige maatregelen treffen. Deze kunnen bestaan uit een ongegrond verklaring, een verklaring van een opgeloste klacht of een sanctie.

a. Ongegrond verklaring: De Klachtencommissie kan de klacht ongegrond verklaren en hiervan een onderbouwing geven.

b. Verklaring van opgeloste klacht: De Klachtencommissie kan de klacht (eventueel na bemiddeling) als opgelost beschouwen. In alle andere gevallen dan ongegronde of opgeloste klachten zal de Klachtencommissie overgaan tot het uitroepen van sancties. De sancties welke in het geval van gegrondverklaring van de klacht door de Ethische Commissie aan de beklaagde kunnen worden opgelegd zijn:

- een bindend advies aan de partijen
- een berisping aan een partij
- een uitsluiting van een partij

c: Bindend advies: De commissie kan de partijen een bindend advies geven. Een advies kan gericht zijn op bemiddeling of coaching. In geval van een advies worden de klager en de beklaagde schriftelijk medegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat daaraan een advies wordt verbonden. Tevens wordt de inhoud van het advies beschreven.

d. Berisping: de commissie kan (een van) de betrokkene(n) een berisping geven. Wanneer wordt besloten tot het geven van een berisping wordt de aanklager en de beklaagde schriftelijke medegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat de beklaagde in verband met de daarmede een berisping krijgt. Tevens wordt de inhoud van de berisping beschreven.

e. Opschorting: Wanneer de ernst van de gegrond verklaarde klacht daartoe aanleiding geeft, kan besloten worden om over te gaan tot opschorten van de beklaagde als deelnemer van de Ethische Code. Dit wordt aan de beklaagde en aan de klager onder mededeling van de gegrondheid van de klacht schriftelijk medegedeeld.

16. Metia zal klachten als dossier registeren en gedurende de duur van de vastgestelde termijn (5 jaar) bewaren. Wanneer er sprake is van een structureel patroon waarvoor Metia verantwoordelijk is, dan zullen klachten aanleiding zijn om structurele verbeteringen aan te brengen.