SosyTraining

Klachtenreglement – Sosytraining B.V.

Sosytraining B.V. werkt voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van haar dienstverlening. Mocht er desondanks iets niet naar tevredenheid verlopen, dan horen wij dat graag. Uw opmerkingen en suggesties worden met zorg behandeld en gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren.

---

1. Definitie van een klacht

Onder een klacht wordt in dit reglement verstaan: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over het handelen of nalaten van Sosytraining B.V., haar medewerkers of derden die in opdracht van Sosytraining B.V. werkzaamheden hebben verricht.

---

2. Indienen van een klacht

2.1 Een klacht kan worden ingediend door iedereen die betrokken is bij de activiteiten van Sosytraining B.V. De klacht kan worden gestuurd naar: **info@sosytraining.nl**
2.2 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
2.3 Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze meer dan één jaar na het voorval wordt ingediend. De indiener ontvangt in dat geval binnen enkele dagen een schriftelijke toelichting.
2.4 Klachten dienen gericht te worden aan Sosytraining B.V., gevestigd te Zeist.
2.5 De indiener van de klacht mag zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde.

---

3. Bekendmaking van de klachtenregeling

3.1 De klachtenregeling is openbaar beschikbaar via de website: www.sosytraining.nl. De regeling is daarin te zien en te downloaden.
3.2 Deelnemers worden bij de start van hun traject of training op meerdere momenten geïnformeerd over de klachtenregeling. Tijdens het intakegesprek van een coachingstraject of het startmoment van een training wordt mondeling toegelicht dat op onze dienstverlening een klachtenregeling van toepassing is. Ook wordt uitgelegd hoe en waar deze regeling geraadpleegd kan worden. Daarnaast wordt in de openingspresentatie van de training (PowerPoint) expliciet vermeld dat de klachtenregeling geldt en beschikbaar is via onze website.

---

4. Behandeling van klachten

Klachten worden behandeld door leidinggevenden van Sosytraining B.V. die niet betrokken zijn geweest bij het voorval waarover wordt geklaagd.

Versie: 14 juli 2025

5. Bevestiging van ontvangst

Binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging. Deze bevestiging bevat:

- de datum waarop de gedraging of uitlating plaatsvond,
- een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

6. Horen van betrokkenen

6.1 De klager wordt, indien gewenst, in de gelegenheid gesteld om de klacht mondeling toe te lichten.
6.2 Indien nodig worden zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft uitgenodigd om hun zienswijze mondeling toe te lichten.
6.3 Indien de beoordeling van de klacht afwijkt van de door de klager verstrekte gegevens, wordt de klager in elk geval gehoord.
6.4 Van deze gesprekken worden verslagen gemaakt, die aan beide partijen worden toegestuurd.

7. Afhandeling van de klacht

7.1 De klacht wordt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
7.2 Indien afhandeling binnen vier weken niet mogelijk is, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld, met vermelding van een redelijke verlengingstermijn, tot een maximum van zes weken.
7.3 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.
7.4 Deze beslissing bevat:

- een omschrijving van de klacht,
- een feitelijke weergave van de situatie volgens Sosytraining B.V.,
- het oordeel over de klacht (gegrond of ongegrond),
- eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn of worden genomen.
  7.5 In uitzonderlijke gevallen kan worden besloten om geen oordeel over de klacht te geven.
  7.6 Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt de klager geïnformeerd over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de opdrachtgever (bijvoorbeeld het UWV, de gemeente of de werkgever).

8. Externe procedure

Wanneer partijen onderling niet tot een oplossing komen, kan de klager zich wenden tot de opdrachtgever van het betreffende traject. Dit kan bijvoorbeeld zijn:

- de werkgever,
- het UWV,
- de gemeente,
- de verzekeringsinstelling, enzovoort.

---

9. Contact

Voor vragen of opmerkingen kunt u contact met ons opnemen via: **info@sosytraining.nl**