

Stichting Vakbekwaamheid Cannabis Keten (SVCK)  
Postbus 9515  
4801 LP Breda  
[www.svck.nl](http://www.svck.nl)  
[info@svck.nl](mailto:info@svck.nl)

Copyright SVCK 2015

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, CD of DVD of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgevers.

## **Inleiding**

Stichting Vakbekwaamheid Cannabis Keten (SVCK) is in het leven geroepen om de vakbekwaamheid binnen de cannabisketen te vergroten. De stichting biedt een belangrijke bijdrage aan de verdere professionalisering en regulering van coffeeshops door het verzorgen van scholing.

Deze klachtenprocedure is van toepassing voor het volledige scholingsaanbod van SVCK. SVCK stelt alles in het werk om deelnemers zo goed mogelijk hun scholing te laten volgen. Het kan voorkomen dat u als deelnemer niet geheel tevreden bent met het aangeboden cursusmateriaal, de begeleiding, de trainers, de toetsing of de algemene gang van zaken. Een gesprek met de betrokken medewerker of trainer leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Komen jullie er niet uit dan kunt u te allen tijde contact over opnemen met het bestuur van SVCK. Dat leidt nagenoeg altijd tot een voor u als deelnemer aanvaardbare oplossing. SVCK zal zich tot het uiterste inspannen om uw klacht naar volle tevredenheid af te handelen.

Mocht het vervolgens toch niet mogelijk blijken om tot een voor u als deelnemer bevredigende oplossing te komen, dan heeft u de mogelijkheid om u te wenden tot de klachtencommissie via deze klachtenprocedure.

Deze klachtenprocedure geeft alle informatie over hoe u een klacht in kunt dienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

SVCK wil met deze procedure benadrukken veel waarde te hechten aan een goede relatie met elke deelnemer. Elke klacht nemen wij altijd serieus, willen wij duurzaam oplossen en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

# ***Klachtenprocedure***

## **1. Doel**

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie. Door deze structurering dienen klachten van deelnemers zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de deelnemer zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld en
- de herhaling van de klacht wordt voorkomen.

De procedure bevordert een zorgvuldige omgang met een deelnemer en kan worden aangewend als bespreking van zijn/haar onvrede met SVCK, vertegenwoordigers van SVCK of betreffende trainer niet tot een bevredigend resultaat leidt.

## **2. Definities**

Een klacht vormt elke schriftelijke uiting van ontevredenheid of teleurstelling van een deelnemer ten aanzien van de dienstverlening, zoals de inhoud van het materiaal, de training, de administratie, de toetsing en de algemene gang van zaken.

Een deelnemer is elke actieve natuurlijke persoon (klant, cursist, student) die deelneemt aan het onderwijs van SVCK en die zich als zodanig heeft ingeschreven.

## **3. Het indienen van een klacht**

U kunt een klacht schriftelijk indienen. Zowel voor uzelf als voor SVCK is het van belang om de klacht zo snel en uitgebreid mogelijk te kunnen behandelen. Daarvoor is het noodzakelijk dat u uw klacht van de volgende gegevens voorziet:

- De datum van verzending/afgifte van de schriftelijke klacht;
- Uw naam en voorletters;
- Uw huisadres, huisnummer en de postcode (geen postbus);
- Uw e-mail adres
- De datum en locatie van de training waarop uw klacht betrekking heeft;
- Een beschrijving van uw klacht en
- Eventueel :
  - voorbeelden van de feiten waarop uw klacht gebaseerd is;
  - voorgaande correspondentie of e-mailberichten die betrekking hebben op uw klacht.

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn de klacht te beoordelen.

Zend uw klacht naar:

- Stichting Vakbekwaamheid Cannabis Keten (SVCK)  
Postbus 9515  
4801 LP Breda  
T.a.v. de klachtencommissie

## **4. Samenstelling van de klachtencommissie**

De klachtencommissie is samengesteld uit deskundige onafhankelijke natuurlijke personen. De werkwijze staat beschreven in deze klachtenprocedure. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van SVCK. De leden dienen de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht te nemen bij het verrichten van de werkzaamheden. De klachtencommissie komt tenminste één keer per jaar tezamen.

## **5. Beheer en toezicht.**

Alle gegevens met betrekking tot een klacht worden gedurende een termijn van 3 jaar na afhandeling van de klacht door SCVK vertrouwelijk bewaard.

Het toezicht op de juiste afwikkeling van uw klacht als deelnemer wordt gewaarborgd door het bestuur van SVCK, gecontroleerd door de klachtencommissie. Toezicht op de naleving van de klachtenprocedure wordt gedaan door het bestuur van SVCK.

## **6. Ontvankelijkheid**

De deelnemer kan tot één maand na afsluiting van de training een schriftelijke klacht indienen. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die later wordt ingediend, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij/zij de klacht eerder indiende.

## **7. Taak van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel is voor SVCK bindend, eventuele consequenties worden door SVCK snel afgehandeld.

## **8. Werkwijze**

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen vijf werkdagen een bericht dat zijn/haar klacht door de klachtencommissie is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt daarna de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat hij dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager binnen 15 werkdagen weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan geeft de commissie aan binnen welke periode u een inhoudelijke reactie op uw klacht kunt verwachten, in ieder geval binnen 15 werkdagen na ontvangst van de ontvangstbevestiging.
4. De klachtencommissie kan aan zowel de klager als aan SVCK nadere informatie vragen. Als het vanwege de gecompliceerdheid van uw klacht of vanwege het verstrekken van onvoldoende relevante gegevens niet realiseerbaar is om een objectieve beslissing te nemen, ontvangt u van de klachtencommissie een schriftelijk verzoek om aanvullende informatie te verstrekken en een duiding van de termijn waarop inhoudelijk op de klacht gereageerd zal worden.
5. De commissie zal SVCK of de betreffende trainer verzoeken een reactie op deze klacht geven.
6. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer zich een oordeel te vormen, dan hoort de klachtencommissie de klager en de betrokken trainer, mogelijk in elkaars aanwezigheid. Hiervan kan verslag worden gemaakt.

## **9. Het oordeel van de Klachtencommissie**

1. De klachtencommissie komt binnen 15 werkdagen na bevestiging van ontvangst van de klacht tot haar schriftelijk oordeel.
2. De klachtencommissie zendt een afschrift van haar oordeel naar de betrokkenen.
3. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

## **10. Privacy en geheimhouding**

Met betrekking tot de klacht, de klager en de behandeling van de klacht worden geen mededelingen gedaan aan derden. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

## **11. Beroepsmogelijkheden**

Mocht u onverhoeds niet tevreden zijn over het oordeel van onze zijde op uw klacht, dan staat u ter beschikking:

- de Nederlandse rechtsgang, welke onafhankelijk en bindend oordeelt;
- in geval van klachten over examen/toetsing: een gang naar de examencommissie van SVCK.

## **12. Verantwoordelijkheden**

Alle aan SVCK verbonden medewerkers/trainers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het afhandelingsadvies van de klacht. Het bestuur is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachten en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

De klachtencommissie doet jaarlijks verslag aan het bestuur.

## **13. Openbaarheid en termijn**

Deze klachtenprocedure is openbaar en wordt door SVCK aan elke deelnemer kenbaar gemaakt.

Deze regeling gaat in op 1 juni 2015 en zal jaarlijks worden geëvalueerd en waar nodig worden bijgesteld.

Breda, mei 2015

drs. W. van Veenendaal

Voorzitter van Stichting Vakbekwaamheid Cannabis Keten (SVCK)