



Silas Groep
Partner van kerken

Klachtenregeling Silas Groep - voor derden

Inzake kwaliteit van dienstverlening (voor klanten, cliënten, relaties, externen)

1. Inleiding

KKA, KKG en KKG Adviseurs zijn onderdeel van de Silas Groep. De Silas Groep werkt voortdurend aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Ondanks deze inzet kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de uitvoering van werkzaamheden, communicatie of dienstverlening.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten over de **kwaliteit van dienstverlening** zorgvuldig en transparant worden behandeld. Deze regeling betreft niet de klachten over ongewenste omgangsvormen of integriteitskwesties. Hiervoor geldt een aparte klachtenregeling. Deze regeling richt zich op de interne afhandeling van externe klachten en laat toepasselijke beroeps- of branchecodes onverlet.

2. Doel van deze regeling

- klachten zorgvuldig en serieus te behandelen,
- te komen tot een passende oplossing,
- te leren van signalen ter verbetering van de dienstverlening,
- transparantie te bieden over de afhandeling.

3. Wat is een klacht over dienstverlening?

Onder een klacht over de kwaliteit van dienstverlening wordt verstaan: een uiting van ontevredenheid over de uitvoering van werkzaamheden, de kwaliteit van geleverde diensten, communicatie of het nakomen van afspraken door (medewerkers van) de Silas Groep.

Dit kan onder meer betrekking hebben op:

- inhoudelijke kwaliteit van advies of dienstverlening,
- bereikbaarheid en communicatie,
- planning en voortgang,
- nakoming van afspraken.

4. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via:

- e-mail: info@silasgroep.nl t.a.v. 'Directie Silas Groep'
- of via de gebruikelijke contactpersoon binnen de organisatie

Onder klager wordt verstaan: klanten, cliënten, relaties, leveranciers of andere externe belanghebbenden die direct te maken hebben (gehad) met de dienstverlening van de Silas Groep.

De klacht bevat minimaal:

- naam en contactgegevens van de klager;
- een omschrijving van de klacht;
- eventuele relevante documenten of correspondentie.

5. Ontvangst en eerste beoordeling

Binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging met:

- contactpersoon,
- afhandelingstermijn,
- uitleg procedure,
- mogelijkheid tot horen.

6. Informele afhandeling

Waar passend, zal worden geprobeerd de klacht informeel op te lossen, bijvoorbeeld door bemiddeling of een gesprek met betrokkenen.

7. Formele behandeling

Indien informele afhandeling niet mogelijk is of niet tot een bevredigende oplossing leidt:

1. De klacht wordt behandeld onder verantwoordelijkheid van de directie van de Silas Groep.
2. De betrokken medewerker(s) en de klager krijgen de gelegenheid om hun standpunten toe te lichten (hoor en wederhoor).
3. Van relevante gesprekken kan een verslag worden gemaakt.

8. Termijnen

- De klacht wordt in beginsel binnen **acht weken** na ontvangst afgehandeld.
- Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd, met vermelding van de reden en de nieuwe termijn.

9. Uitkomst en besluit

Na afronding van de behandeling ontvangt de klager een schriftelijke reactie met:

- een samenvatting van de klacht,
- de bevindingen,
- het oordeel (gegrond/ongeground/gedeeltelijk gegrond),
- eventuele maatregelen of verbeteracties.

10. Klachten over de directie

Indien de klacht betrekking heeft op de directie wordt de klacht behandeld door het bestuur van de Silas Groep. De secretaris van het bestuur fungeert als aanspreekpunt en begeleidt de procedure.

11. Vertrouwelijkheid

Alle betrokkenen behandelen informatie vertrouwelijk, met inachtneming van wettelijke verplichtingen en een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens.

12. Registratie en leren

Registratie vindt centraal en vertrouwelijk plaats. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor kwaliteitsverbetering en evaluatie van beleid.

13. Relatie met andere regelingen

- Klachten over ongewenste omgangsvormen of integriteit vallen onder de daarvoor geldende klachtenregelingen.
- Deze regeling laat toepasselijke beroeps- en branchecodes onverlet.