



Silas Groep
Partner van kerken

Klachtenregeling Silas Groep - voor derden

Inzake ongewenste omgangsvormen en integriteit (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. Toch kan het voorkomen dat u als klant, relatie of externe belanghebbende ontevreden bent over onze dienstverlening, communicatie of het handelen van één van onze medewerkers.

Deze regeling ziet uitsluitend op klachten over **ongewenste omgangsvormen en integriteit**. Klachten over de kwaliteit van dienstverlening of materiële aspecten worden afgehandeld via 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 serieus en zorgvuldig behandelen
- te komen tot een passende oplossing;
- te leren van signalen ter verbetering van de dienstverlening;
- transparantie te bieden over de afhandeling.

3. Indienen van een klacht

U kunt een klacht indienen via e-mail: info@silasgroep.nl t.a.v. 'Directie Silas Groep'

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.

Een klacht bevat minimaal:

- naam en adres van de klager
- naam van de betrokken medewerker
- omschrijving van de gedraging
- reden van de klacht

4. Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging met:

- afhandelingstermijn
- uitleg procedure
- contactpersoon
- mogelijkheid tot horen



5. Informele afhandeling

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

6. Formele behandeling

Indien informele afhandeling niet mogelijk of niet wenselijk is, wordt de klacht formeel behandeld.

- De klacht over ongewenste omgangsvormen of integriteit wordt behandeld onder verantwoordelijkheid van de directie van de Silas Groep.
- De betrokken medewerker en de klager krijgen de gelegenheid om hun standpunten toe te lichten (hoor en wederhoor).
- Van relevante gesprekken kan een verslag worden gemaakt.

7. Klachten over de directie

Indien de klacht betrekking heeft op de directie, wordt deze behandeld door het bestuur van de Silas Groep. De secretaris van het bestuur fungeert hierbij als aanspreekpunt en procesbegeleider. U kunt de secretaris van het bestuur bereiken via [info@Silas Groep.nl](mailto:info@SilasGroep.nl) onder vermelding van t.a.v. 'secretaris bestuur'.

8. Niet in behandeling nemen

Een klacht kan worden geweigerd wanneer niet wordt voldaan aan formele eisen—mits de klager eerst de kans krijgt het verzuim te herstellen.

9. Termijn afhandeling

- 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.

10. 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.

11. Vertrouwelijkheid

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

12. Registratie en leren

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

13. Evaluatie

Deze klachtenprocedure wordt periodiek geëvalueerd door de directie, in overleg met de ondernemingsraad. Aanpassingen worden vastgelegd en gecommuniceerd binnen de organisatie.

14. Beroeps- en branchecodes

Deze klachtenregeling laat toepasselijke beroeps- of branchecodes onverlet.