

## Bezwarenregeling Advance Groep

Advance Groep (handelsnaam van Advance Groep B.V. en Advance training & coaching b.v.) en haar handelsmerk Route95 (hierna gezamenlijk te noemen; Advance) kent een bezwarenregeling en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld.

De Directie en de afdeling L&D (Learning and Development) van Advance vertegenwoordigen in eerste instantie de bezwarencommissie. De doelstelling van het reglement is het onderzoeken, beoordelen en toezien op de afhandeling van bezwaren van cliënten of opdrachtgevers van Advance en/of de bij haar aangesloten samenwerkingspartners, franchisenemers of freelancers (hierna gezamenlijk te noemen; Partners).

Bezwaren kunnen betrekking hebben op:

- a) het handelen of nalaten van Advance bij de uitvoering van een opdracht, in het bijzonder met betrekking tot de ethische gedragscode van Advance
- b) financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en Advance gesloten overeenkomst.

Het doel van de bezwarenregeling is allereerst herstel van de verhoudingen tussen de klager en Advance, op wie het bezwaar betrekking heeft. Aangezien Advance een systematische evaluatie van bezwaren beschouwt als een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van Advance, is in de tweede plaats het nauwkeurig verzamelen en registreren van binnengekomen bezwaren door de bezwarencommissie doel van de bezwarenregeling.

### 1. Definities

Oprachtgever:	Degene die met Advance een overeenkomst heeft gesloten ten behoeve van een betaalde dienstverlening.
Cliënt:	Een ieder die op grond van een overeenkomst als deelnemer of als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van Advance.
Overeenkomst:	De (schriftelijke)overeenkomst die Advance met cliënt gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van haar dienstverlening.
Bezwaar:	Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het gedrag, handelen of nalaten van Advance of in verband met een financieel geschil met Advance.
Commissie:	De Directie van Advance die is belast met de behandeling, verzameling en registratie van klachten.
Klager:	Cliënt die zich met een klacht over de dienstverlening tot de Bezwarencommissie wendt.
Partner:	Medewerker of externe dienstverlener die de dienst voor Advance heeft uitgevoerd.
Secretariaat:	De Backoffice van Advance die handelt namens de Bezwarencommissie.
Directie:	De directie van Advance (Advance Groep B.V. en Advance training & coaching b.v.)
L&D	Opleidingskundige medewerkers van Advance, aanverwante bedrijven of Partners.

### 2. Indienen van een bezwaar en voortraject

2.1. Een bezwaar wordt schriftelijk (e-mail) ingediend bij het secretariaat en bevat tenminste:

- de naam, adres en telefoonnummer van de klager
- de naam van de Partner waarop het bezwaar betrekking heeft
- algemene gegevens over de opdracht (bijv. de overeenkomst)
- relevante informatie over het bezwaar (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waar een bezwaar is ontstaan, wanneer het bezwaar is ontstaan, eventuele correspondentie over het bezwaar en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van dit bezwaar).
- datering en ondertekening van het bezwaar door de klager

2.2. Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van het bezwaar bij het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De leden van de Bezwarencommissie ontvangen per gelijke post een afschrift van het bezwaar.

2.3. Indien één of meer van de in art. 2.1 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de Bezwarencommissie de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan het bezwaar door de Bezwarencommissie niet ontvankelijk worden verklaard.

2.4. Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover een bezwaar wordt ingediend, geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de cliënt en de Partner waar het bezwaar betrekking op heeft adviseert de Bezwarencommissie de klager om het bezwaar eerst zelf met de Partner te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt wordt het bezwaar door de Bezwarencommissie niet verder in behandeling genomen.

2.5. Wanneer de klager niet bereid is tot het in art. 2.4 bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële bezwarenregeling begonnen en nemen de termijnen genoemd in art. 5.1 een aanvang, indien en voor zover alle gegevens genoemd in art. 2.1 naar het oordeel van de Bezwarencommissie naar behoren bij het secretariaat zijn ingediend.

### 3. Behandeling van een bezwaar

3.1. Indien de Bezwarencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over het bezwaar, wordt er een afschrift van het bezwaarschrift toegezonden aan Advance tegen wie het bezwaar gericht is.

3.2. Advance zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op het bewaarschrift. Na ommekomst van deze termijn zal het bezwaar door de Bezwarencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de coach niet gereageerd heeft.

3.3. Een bezwaar wordt behandeld door minimaal drie leden van de Bezwarencommissie.

3.4. Advance tegen wie het bezwaar is gericht, alsmede iedere ander die, direct of indirect, bij het bezwaar is betrokken, kunnen geen deel uitmaken van de Bezwarencommissie die het bezwaar behandelt. Indien dit betekent dat de Bezwarencommissie voor behandeling van het bezwaar onvoldoende leden heeft dan wordt door de Directie tijdelijk een nieuw lid aan de Bezwarencommissie toegevoegd.

3.5. De Bezwarencommissie besluit of zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van het bezwaar. Zo niet, dan kan de Bezwarencommissie indien zij daartoe gezien de aard van het bezwaar termen aanwezig acht, cliënt verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, het standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. De Bezwarencommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting.

3.6. De vergaderingen en hoorzittingen van de Bezwarencommissie zijn besloten.

3.7. De Bezwarencommissie kan desgewenst andere personen die bij het bezwaar zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.

3.8. De Bezwarencommissie draagt er zorg voor dat partijen gelijkmatig geïnformeerd zullen worden.

3.9. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Op verzoek van de klager of Advance tegen wie het bezwaar gericht is, kan de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de andere partij plaatsvinden.

3.10. Partijen wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van door de Bezwarencommissie vastgestelde verslagen van de hoorzitting.

3.11. Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een gemachtigde dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan de zitting te worden opgegeven aan het secretariaat.

3.12. De bezwarenregeling is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.

3.13. De Bezwarencommissie kan deskundigen verzoeken de hoorzitting bij te wonen. Hiervan worden aantekeningen gemaakt in het verslag van de zitting.

### 4. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht

4.1. Een bezwaar wordt niet of niet verder door de Bezwarencommissie in behandeling genomen indien:

- Het bezwaar anoniem wordt ingediend
- De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarvoor bezwaar is, hebben langer dan 18 maanden vóór indiening van het bezwaar plaatsgevonden
- Het contact onder art. 2.4 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid
- De klager het bezwaar intrekt

4.2. Een bezwaar kan door de Bezwarencommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien:

- Door de klager - ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken - niet de volgens art. 2.1 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
- Door de klager geen schriftelijke overeenkomst met de Partner overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de cliënt en de Partner
- De Bezwarencommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is om van voor de behandeling van het bezwaar relevante informatie kennis te nemen

## 5. Uitspraak

5.1. De Bezwarencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, t.w. maximaal binnen zes maanden na het indienen van het bezwaar, tot een uitspraak over de gegrondheid van het ingediende bezwaar. De Bezwarencommissie grondt de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede - indien van toepassing - op grond van het besprokene bij de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt. De Bezwarencommissie kan een bezwaar geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren of ongegrond.

5.2. Indien naar het oordeel van de Bezwarencommissie de behandeling van het bezwaar niet binnen de in art. 5.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Bezwarencommissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de Partner op wie het bezwaar betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Bezwarencommissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.

5.3. De Bezwarencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de directeur van Advance de doorslag.

5.4. De Bezwarencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen en in afschrift aan de directie. De Bezwarencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan Advance die het bezwaar betreft of aan de directie of aan beide.

5.5. Advance, dan wel de directie, bericht binnen twee maanden na ontvangst van de in art. 5.4 bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan klager en Bezwarencommissie of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke.

## 6. Samenstelling, benoeming en ontslag van de Bezwarencommissie

6.1. De leden van de Bezwarencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directie.

6.2. De Bezwarencommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 5 leden. De directie van Advance verzorgt het voorzitterschap.

6.3. Ter vervanging van de directie bij diens afwezigheid benoemt de Bezwarencommissie uit de overige leden een plaatsvervangend voorzitter.

6.5. De leden worden benoemd voor de periode van 3 jaar. Bij tussentijds aftreden van een van de leden, treedt diens opvolger in de plaats van het afgetreden lid.

6.6. Deelneming in de Bezwarencommissie eindigt voorts door:

- Overlijden, opzegging of einde dienstverband
- Opzeggen van het vertrouwen als lid van de Bezwarencommissie door de overige leden wegens het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak.

## 7. Geheimhoudingsplicht

7.1. De leden van de Bezwarencommissie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de Bezwarencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

7.2. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Bezwarencommissie of voor advance. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

## 8. Vergoedingen

8.1. Door de directie van advance wordt een regeling voor vacatiegelden en een vergoeding voor reis- en onkosten voor de leden van de Bezwarencommissie en de te raadplegen deskundigen per keer vastgesteld.

## 9. Overige taken en verplichtingen van de Bezwarencommissie

9.1. De Bezwarencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en degene die de klacht betreft.

9.2. De Bezwarencommissie draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en ziet toe op goede terugrapportage aan klager en andere betrokkenen.

9.3. De leden van de Bezwarencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de Bezwarencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de Bezwarencommissie.

9.4. De Bezwarencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van advance indien de algemene voorwaarden hierin voorzien.

9.5. De Bezwarencommissie maakt jaarlijks een verslag van het aantal en de aard van de dat jaar binnengekomen, behandelde en onbehandelde klachten. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

9.6. De Bezwarencommissie kan ter informatie van klagers een nadere beschrijving van haar werkwijze vaststellen. Deze mag niet in strijd zijn met de wet, de ethische code en het reglement. De beschrijving wordt ter goedkeuring aan de directie van advance voorgelegd en is op verzoek verkrijgbaar.

## 10. Overige zaken

10.1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen de Bezwarencommissie en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij beslist de directie van advance.

10.2. Advance is lid van NRTO en daardoor aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. Deze Geschillencommissie is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Er kan beroep op de Geschillencommissie worden gedaan als de bezwarenregeling is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de Algemene Voorwaarden van Advance en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal.

Voor meer informatie over de kosten, die zijn verbonden aan het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie verwijzen wij u graag naar de [website van de Geschillencommissie](#).

10.3. Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2019.