

Klachtenregeling

Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs – Professionals Programma van MBO Amersfoort – Professionals Programma

Deze regeling is vastgesteld door de directie van OIB Bedrijfsopleiding b.v. op 24 april 2018. Vanaf april 2022 worden onze cursussen i.p.v. OIB Bedrijfsopleidingen B.V. uitgevoerd onder Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs – Professionals Programma van MBO Amersfoort – Professionals Programma. Deze regeling is daarbij overgenomen.

Inleiding

Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs – Professionals Programma van MBO Amersfoort – Professionals Programma (een handelsnaam van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs) stelt hoge eisen aan de eigen organisatie en aan de cursussen, opleidingen en trainingen die zij aanbieden. Niettemin kan het voorkomen dat deelnemers geconfronteerd worden met gedragingen en beslissingen van de directie van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs en/of het personeel van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs en die naar hun mening onrechtvaardig of onrechtmatig zijn. Deze regeling voorziet erin dat klachten van deelnemers over gedragingen van de directie van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs en/of het personeel van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs behoorlijk behandeld worden. In verband met de behandeling van de in deze regeling bedoelde klachten heeft de directie de Klachtencommissie ingesteld.

Op Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs rust immers de plicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen en beslissingen van de directie van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs of haar personeel, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de directie van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs en/of haar personeel.

Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

Artikel 1 Definities

1. *aangeklaagde*: degene over wiens gedraging of beslissing een klacht is ingediend bij de Klachtencommissie;
2. *Bestuur*: Directie van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs – Professionals Programma van MBO Amersfoort – Professionals Programma;
3. *klaagschrift*: een schriftelijk stuk waarin de klager een omschrijving geeft van de klacht;
4. *klacht*: de klacht van de klager met betrekking tot de gewraakte gedraging of beslissing van het Bestuur en/of het personeel van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs;
5. *Klachtencommissie*: een conform deze regeling door het Bestuur ingesteld en samengesteld orgaan, dat volgens deze regeling de klacht onderzoekt en afhandelt;
6. *klager*: degene die op grond van deze regeling een klacht indient ten aanzien van een gedraging en/of beslissing van het Bestuur of een medewerker, dan wel het laten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen door het Bestuur of een medewerker;
7. Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs – Professionals Programma van MBO Amersfoort – Professionals Programma valt onder de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs;
8. *partijen*: de klager(s) en de aangeklaagde(n);
9. *secretaris*: de secretaris van de Klachtencommissie;

10. *deelnemer*: degene die een cursus, opleiding, workshop of training van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs heeft gevolgd in de tijd waarin de gewraakte gedraging of de gewraakte beslissing plaatsvond;
11. *voorzitter*: de voorzitter van de Klachtencommissie;
12. *werkdag*: een dag, niet zijnde een zaterdag, een zondag of een van de door de overheid erkende feestdagen, noch een dag die valt binnen één van de door het Bestuur vastgestelde vakanties.

Hoofdstuk 2 De Klachtencommissie

Artikel 2 Instelling en samenstelling Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit drie leden en één plaatsvervangend lid, welke benoemd worden door het Bestuur.
2. Het Bestuur benoemt één lid rechtstreeks, één lid op voordracht van College van Bestuur van de stichting MBO Amersfoort en één lid op gezamenlijke voordracht van de beide andere leden. Het lid dat op gezamenlijke voordracht is benoemd is de voorzitter.
3. Het Bestuur benoemt het plaatsvervangend lid op voordracht van het College van Bestuur van de stichting MBO Amersfoort.
4. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vijf (5) jaar. De leden van de Klachtencommissie zijn herbenoembaar, met dien verstande dat zij gedurende maximaal tien (10) jaar achtereenvolgend als zodanig kunnen optreden.
5. De voorzitter maakt geen deel uit van het Bestuur, noch heeft hij een arbeidsrelatie met Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs. De overige leden en het plaatsvervangend lid maken geen deel uit van het Bestuur en zij hebben in beginsel evenmin een arbeidsrelatie met Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs.
6. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris, niet zijnde een lid van de Klachtencommissie. De secretaris maakt geen deel uit van het Bestuur en heeft in beginsel evenmin een arbeidsrelatie met Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs.
7. Indien een lid van de Klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht, neemt het plaatsvervangend lid zijn plaats in.

Artikel 3 Taken en bevoegdheden Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie neemt kennis van en vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mee aan partijen.
2. De Klachtencommissie stelt een onderzoek in naar aanleiding van de klacht en is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die zij meent nodig te hebben om tot een advies te kunnen komen. Daartoe kan de Klachtencommissie één of meer van haar leden zelfstandig opdragen feitelijk onderzoek in te stellen, personen te horen en daarvan verslag op te maken.
3. De leden van de Klachtencommissie zijn in verband met het doen van onderzoek gerechtigd om de gebouwen en terreinen van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs en/of DHTA te betreden.
4. De Klachtencommissie kan informatie en advies inwinnen bij interne en externe deskundigen.
5. De Klachtencommissie kan het Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren omtrent de aangelegenheden die de klacht betreffen.

Artikel 4 Geheimhoudingsplicht Klachtencommissie

De Klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle partijen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van de klacht. De leden van de Klachtencommissie en de secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 5 Verantwoording en verslag

1. De Klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.
2. De Klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan het Bestuur omtrent haar bevindingen en verrichtingen.
3. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat het vertrouwelijk karakter van haar werkzaamheden door het jaarverslag niet wordt geschaad en dat de anonimiteit van alle betrokken partijen is gewaarborgd.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure

Artikel 6 Indiening van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk (per post of per e-mail) ingediend bij de Klachtencommissie.
2. De klacht kan worden ingediend door:
 - de deelnemer;
 - het deelnemende bedrijf;
 - indien de deelnemer minderjarig is, de ouders.
3. Het klaagschrift is ondertekend en bevat tenminste:
 - de naam en de contactgegevens van de klager;
 - de naam van de aangeklaagde;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging en/of beslissing en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan;
 - een kopie van eventuele stukken die betrekking hebben op de klacht;
 - de opgave van eventuele getuigen.
4. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient deze vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging. Voor indiening van de klacht door een advocaat is geen schriftelijke machtiging vereist.
5. De secretaris bevestigt de ontvangst van het klaagschrift aan de klager.
6. Indien redelijkerwijs niet van de klager verwacht kan worden dat hij een klaagschrift indient, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht verslag op dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend. De klager ontvangt een afschrift van het verslag.
7. Zodra de aangeklaagde naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 7 Niet behandelen van de klacht

1. De Klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op (het nalaten van) een gedraging of beslissing van de aangeklaagde:
 - waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld;
 - die langer dan een (1) jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8 Doorzending van het klaagschrift

De secretaris zendt het klaagschrift zo spoedig mogelijk na ontvangst daarvan door aan de aangeklaagde.

Artikel 9 Hoorzitting

1. De Klachtencommissie stelt de klager en aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht te worden gehoord;
 - de klager niet binnen een door de Klachtencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord;
 - de klager en de aangeklaagde hun zienswijze schriftelijk willen toelichten.
3. De voorzitter bepaalt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift de plaats, de dag en het uur waarop partijen gehoord zullen worden.
4. Partijen kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan door een gemachtigde. De kosten hiervan komen voor rekening van diegene die zich laat bijstaan.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10 Intrekken van de klacht

De klager kan op elk moment in de procedure de klacht intrekken door dit schriftelijk kenbaar te maken bij de Klachtencommissie. Van dit bericht wordt door de secretaris een afschrift verzonden aan de aangeklaagde.

Artikel 11 Afhandeling van de klacht

1. De Klachtencommissie handelt de klacht af binnen zes (6) weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De Klachtencommissie kan de afhandeling van de klacht met ten hoogste vier (4) weken uitstellen. De Klachtencommissie stelt partijen hiervan schriftelijk in kennis.
3. Verder uitstel is mogelijk, mits de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 12 Beraadslaging en advies

1. De Klachtencommissie beraadslaagt en beslist in de raadkamer. De Klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen omtrent het uit te brengen advies.
2. Het advies berust op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van het advies wordt vermeld.
3. Het advies bevat de namen van de leden van de Klachtencommissie en is gedagtekend en ondertekend door twee leden van de Klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
4. De Klachtencommissie zendt partijen een afschrift van het advies.

Artikel 13 Beslissing van Bestuur naar aanleiding van advies

1. Het Bestuur deelt de klager en de Klachtencommissie binnen vier (4) weken na ontvangst van het advies schriftelijk mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de hiervoor genoemde termijn van vier (4) weken doet het Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het Bestuur zijn standpunt bekend zal maken.

Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen

Artikel 14 Positie minderjarige deelnemers

1. Als de klager een minderjarige deelnemer is, worden zijn ouders van de klacht op de hoogte gesteld.
2. Indien de klacht is ingediend door de ouders van een minderjarige deelnemer wordt ook de deelnemer gehoord, tenzij bijzondere omstandigheden in het persoonlijk belang van de deelnemer zich daartegen verzetten.
3. Het verslag van het horen van een minderjarige deelnemer wordt ook door de ouders voor gezien en akkoord getekend, indien zij bij het horen aanwezig zijn geweest. Indien dat niet het geval is, tekent de deelnemer zelf voor gezien en akkoord.

Artikel 15 Positie medewerkers en deelnemers

1. Geen enkele medewerker of deelnemer mag in zijn positie binnen Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs worden geschaad vanwege het feit dat hij als klager of aangeklaagde dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling.
2. Een medewerker of deelnemer die in welke hoedanigheid ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstig deze regeling, is redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

Artikel 16 Rehabilitatie

Indien een klacht ongegrond blijkt te zijn, voorziet het Bestuur in overleg met de aangeklaagde zo nodig in een passende rehabilitatie.

Artikel 17 Geheimhouding

1. Het Bestuur, de medewerkers en de deelnemers die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken en/of diegenen die door de Klachtencommissie zijn geraadpleegd of gehoord, dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen, geheimhouding te betrachten, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

2. Het Bestuur draagt er zorg voor dat alle gegevens die betrekking hebben op de klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de Klachtencommissie en het Bestuur.

Artikel 18 Voldoende faciliteiten

Het Bestuur draagt er zorg voor dat aan de leden van de Klachtencommissie zoveel tijd en faciliteiten ter beschikking worden gesteld, dat een goede toepassing van deze regeling is gewaarborgd.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 19 Overig

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Klachtencommissie.

Artikel 20 Inwerkingtreding en bekendmaking

1. Deze regeling treedt in werking op 25 april 2018.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling”.
3. Deze regeling wordt gepubliceerd op de website van Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs/DHTA.