

# Klachtenprocedure



onderdeel  
van:



**Inhoudsopgave**

1	Klachtenafhandeling .....	3
1.1	Bepalen type klacht .....	3
1.2	Kwaliteit onderwijs? .....	5
1.2.1	Machtsmisbruik .....	5
1.3	Registreren ontvangen klacht .....	5
1.4	Analyseren klacht .....	7
1.5	Onderzoeken klacht .....	7
1.6	Rapporteren bevindingen onderzoek .....	8
1.7	Archiveren onderzoeksresultaten .....	9
1.8	Terugkoppelen resultaten naar indiener .....	9
1.9	Accepteren? .....	9

# 1 Klachtenafhandeling

## Het proces van klachtenafhandeling heeft tot doel om:

- cursisten in de gelegenheid te stellen om klachten over het gegeven onderwijs te geven;
- te zorgen dat de klachten goed afgehandeld worden;
- kwaliteitsverbetering te realiseren van de geboden opleidingen.

Klachten kunnen betrekking hebben op:


- het gegeven onderwijs;
- machtsmisbruik.

Voor de afhandeling van de hele procedure geldt: *"Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld vertrouwelijk te behandelen."*

## Begripsbepaling

### In deze regeling wordt verstaan onder:

- instelling:** The Competence Group, onderdeel van SDB Groep;
- commissie:** de commissie als bedoeld 'klachtencommissie';
- klager:** een (ex-)deelnemer, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)deelnemer, (een lid van) het personeel, (een lid van) het college van bestuur of de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon of bedrijf die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij de instelling, die een klacht heeft ingediend;
- klacht:** klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- contactpersoon:** de persoon als bedoeld 'vertegenwoordiger';
- vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld 'externe contactpersoon';
- aangeklaagde:** een (ex-)deelnemer, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)deelnemer, (een lid van) het personeel, (een lid van) het college van bestuur of van de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de instelling, tegen wie een klacht is ingediend;
- benoemingsadviescommissie:** een door het management ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/deelnemers, personeel en werkgever.

 Manager

 Business Unit SDB Academy

 Verantwoordelijk

## 1.1 Bepalen type klacht

Het is afhankelijk van het type klacht hoe deze verder afgehandeld moet worden.

Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen machtsmisbruik en kwaliteit van het onderwijs.

Klachten worden ingediend bij het team Ondersteunende diensten, functionaris Medewerker Binnendienst.

Vanuit dit team wordt bepaald welke personen voor deze ingediende klacht als klachtencommissie optreedt.

## **Klachtencommissie**

### **Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### **Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het personeel, leden van het college van bestuur of het bevoegd gezag, alsmede studenten/deelnemers van de instelling en ouders/voogden/verzorgers, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

## **Vertrouwenspersoon**

### **Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**




1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## Contactpersoon

### Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.




-  Medewerker Binnendienst
-  Support SDB Academy
-  Uitvoerend

## 1.2 Kwaliteit onderwijs?

### 1.2.1 Machtsmisbruik

Betreft de klacht machtsmisbruik dan kan de indiener van de klacht een vertrouwenspersoon inschakelen om de indiener bij te staan in de verdere afhandeling van de klacht.

*Machtsmisbruik is intimidatie door derden. Het is gedrag dat als ongewenst wordt ervaren.*

-  Medewerker Binnendienst
-  Support SDB Academy
-  Uitvoerend

## 1.3 Registreren ontvangen klacht

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Uiteraard bestaat de mogelijkheid dat de indiener van de klacht gehoord wordt en nadere toelichting kan geven.

Van elke klacht wordt een dossier bijgehouden en in een aparte ruimte bewaard. Het team Ondersteunende diensten en het management hebben toegang tot de dossiers.

### **Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken instelling gemeld.




### **Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken instelling mee.

### **Indienen klacht**

#### **Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

-  Medewerker Binnendienst
-  Support SDB Academy
-  Uitvoerend




### *1.4 Analyseren klacht*

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De klacht wordt beoordeeld en bekeken wordt welke passende oplossing hiervoor in aanmerking komt.

Na ontvangst van de klacht wordt er binnen twee weken aan de indiener teruggekoppeld dat de klacht in behandeling is genomen.

#### **Vooronderzoek**

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

-  Medewerker Binnendienst
-  Support SDB Academy
-  Uitvoerend

### *1.5 Onderzoeken klacht*

De indiener van de klacht, maar ook de geklaagde, worden in een gesprek gehoord.

Indien gewenst apart, dan wel gezamenlijk. Deze keuze wordt aan de betrokken partijen voorgelegd.

Er wordt naar gestreefd om het gesprek binnen een maand na analyse van de klacht te voeren.

#### **Advies**




1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

## Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

## Niet deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

-  Medewerker Binnendienst
-  Support SB Academy
-  Uitvoerend

## 1.6 Rapporteren bevindingen onderzoek

Uit het onderzoek worden conclusies getrokken waarna de oplossing(en) worden geformuleerd.

Van het onderzoek, inclusief de resultaten, wordt een rapport opgesteld ten behoeve van de dossiervorming.



Het rapport wordt afgerond binnen twee weken na het onderzoek van de klacht.

## Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

## Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager en de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

-  Medewerker Binnendienst
-  Support SDB Academy






 Uitvoerend

### *1.7 Archiveren onderzoeksresultaten*

Het dossier wordt in een aparte ruimte bewaard. Team Ondersteuning en het management hebben toegang tot de dossiers.

Dossiers worden voor vijf jaren bewaard.




 Medewerker Binnendienst  
 Support SDB Academy  
 Uitvoerend

### *1.8 Terugkoppelen resultaten naar indiener*

Het dossier, of een samenvatting hieruit, wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht.

#### **Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke)medezeggenschapsraad geëvalueerd.

 Medewerker Binnendienst  
 Support SDB Academy  
 Uitvoerend

### *1.9 Accepteren?*

Het is aan de indiener van de klacht om te bepalen of de aangevoerde oplossing acceptabel is of niet.

Indien de oplossing niet acceptabel is kan de indiener een verzoek indienen om de klacht wederom te behandelen.

Dossiervorming heeft betrekking op de eerder ingediende klacht.

Als er een nieuwe klacht wordt ingediend, wordt er een nieuw dossier aangemaakt.