

# Klachtenregeling Slim! Educatief

## Inhoud

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen .....	3
Artikel 1 .....	3
Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten in de eerste lijn .....	3
Hoofdstuk 3 Behandeling van de klachten in de tweede lijn .....	4
Paragraaf 1 De contactpersoon.....	4
Artikel 2 Contactpersoon.....	4
Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon .....	4
Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon.....	4
Paragraaf 3 De klachtencommissie .....	5
Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie .....	5
Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie .....	5
Artikel 6 Zittingsduur.....	5
Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie.....	5
Artikel 7 Indienen van een klacht.....	5
Artikel 8 Intrekken van de klacht.....	6
Artikel 9 Inhoud van de klacht.....	6
Artikel 10 Vooronderzoek .....	6
Artikel 11 Hoorzitting .....	6
Artikel 12 Bindend advies.....	7
Artikel 13 Quorum .....	7
Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling.....	7
Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag .....	7
Artikel 15 Beslissing op bindend advies .....	7
Hoofdstuk 4 Slotbepalingen .....	8
Artikel 16 Openbaarheid .....	8
Artikel 17 Evaluatie.....	8
Artikel 18 Wijziging van het reglement .....	8
Artikel 19 Overige bepalingen.....	8

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. instelling: Slim! Educatief;
  - b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
  - c. klager: een student /cursist deelnemend aan een van de door Slim! Educatief verzorgde nascholingstrajecten die een klacht heeft ingediend;
  - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - g. aangeklaagde: een docent die werkzaamheden verricht voor de instelling tegen wie een klacht is ingediend;
  - h. bevoegd gezag: drs. E.W.J.M. van Gerven, eigenaar Slim! Educatief;
  - i. vertrouwelijkheid van de klachten: alle klachten worden in volledige vertrouwelijkheid behandeld.

## Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten in de eerste lijn

Indien een student of cursist een klacht heeft volgt deze in eerste instantie de klachtenprocedure voor de eerste lijn. Indien de student na deze procedure als nog van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan staat het de student vrij de klachtenprocedure in de tweede lijn te volgen. De klachtenprocedure in de eerste lijn verloopt als volgt:

1. Contactpersoon voor de formele melding van een klacht is drs. E.W.J.M. van Gerven, eigenaar Slim! Educatief.
2. De klager meldt de klacht via e-mail ([info@slimeducatief.nl](mailto:info@slimeducatief.nl)).
3. De klager ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht.
  - In deze bevestiging is opgenomen binnen welke termijn de klacht in behandeling wordt genomen. Deze termijn bedraagt uiterlijk 4 weken.
4. Zodra de klacht in behandeling wordt genomen, wordt de klager daar via e-mail van op de hoogte gesteld.
5. In dit bericht wordt de klager uitgenodigd om:
  - om in gesprek te gaan over de inhoud van de klacht.
  - eventuele bewijzen die de klacht onderbouwen binnen een week aan te leveren.
  - het gesprek over de klacht vindt plaats binnen een week nadat de klacht in behandeling is genomen.
  - gesprekspartner in deze is drs. E.W.J.M. van Gerven.
  - op verzoek van de klager kan de vertrouwenspersoon Mw. A. de Jong uitgenodigd worden om deel te nemen aan het gesprek.

6. Het is de intentie van Slim! Educatief dat het betreffende gesprek leidt tot een voor alle partijen bevredigende oplossing van het geschil.
7. Afhankelijk van de aard en de omvang van de klacht is het streven om de klacht volledig afgehandeld te hebben binnen twee weken na afloop van dit gesprek. Indien tijdens het gesprek blijkt dat deze termijn niet haalbaar is, de termijn eenmalig verlengd met een periode van twee weken.
8. Indien de klager zich niet kan vinden in het resultaat van de afhandeling van de klacht, kan deze een klacht indienen via de tweede lijn, bij de klachtencommissie.

## **Hoofdstuk 3 Behandeling van de klachten in de tweede lijn**

### **Paragraaf 1 De contactpersoon**

#### ***Artikel 2 Contactpersoon***

Contactpersoon voor de formele melding van een klacht is drs. E.W.J.M. van Gerven, eigenaar Slim! Educatief.

### **Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon**

#### ***Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon***

1. Als vertrouwenspersoon van de klachtencommissie van Slim! Educatief treedt Mw. A. de Jong op. Zij functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De benoeming vindt jaarlijks plaats in onderling overleg.
4. 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.
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.

### **Paragraaf 3 De klachtencommissie**

#### **Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. 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.
3. 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.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie wordt gevormd door Mw. A. Weterings (Weterings Onderwijs op Maat) en dhr. P. Wolters (Bureau Wolters).
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. Gezien de beperkte omvang van de klachtencommissie wordt geen afzonderlijke voorzitter en secretaris benoemd.

#### **Artikel 6 Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de klachtencommissie is voor onbepaalde tijd.
2. Leden van de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon kunnen met een opzegtermijn van een maand hun werkzaamheden neerleggen.

### **Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie**

#### **Artikel 7 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 vier weken 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.

### **Artikel 8 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.

### **Artikel 9 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 één week 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.

### **Artikel 10 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.

### **Artikel 11 Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de beide leden van de klachtencommissie.

#### **Artikel 12 Bindend advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het bindend advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen drie weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met drie 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 bindend 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 bindend advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

#### **Artikel 13 Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat beide leden van de klachtencommissie aanwezig zijn.

#### **Artikel 14 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.

#### **Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag**

##### **Artikel 15 Beslissing op bindend advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het bindend 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 bindend 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.

## **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

### ***Artikel 16 Openbaarheid***

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

### ***Artikel 17 Evaluatie***

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

### ***Artikel 18 Wijziging van het reglement***

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### ***Artikel 19 Overige bepalingen***

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Elke klacht, zowel in de eerste als in de tweede lijn, wordt gedurende een periode van twee jaar in het dossier van de betreffende student bewaard, ingaande vanaf de datum waarop de klacht is afgehandeld.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “klachtenregeling Slim! Educatief”.
4. Deze regeling treedt in werking op 30-01-2018.