

# KLACHTENREGLEMENT OPLEIDINGEN EN CURSUSSEN

## Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE)

### Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Klacht:** een schriftelijke uiting van onvrede gericht aan de Klachtencommissie over:
  - de kwaliteit van de opleidingen en cursussen die worden gegeven of georganiseerd door of namens het CCE;
  - de bejegening of behandeling door docenten, gastdocenten of medewerkers van het CCE bij de uitvoering van opleidingen of cursussen gegeven of georganiseerd door of namens het CCE;
  - het niveau van de docenten en gastdocenten;
  - de kwaliteit van de voorzieningen tijdens de opleidingen en cursussen.
- b. **Klager:** iedere individuele persoon die wil deelnemen, deelneemt of heeft deelgenomen aan opleidingen of cursussen georganiseerd door of namens het CCE.
- c. **Beklaagde:** het CCE dan wel (gast)docenten of medewerkers van het CCE voor zover zij een directe werkrelatie met het CCE hebben dan wel in opdracht van het CCE betrokken zijn bij de uitvoering van opleidingen of cursussen.
- d. **Klachtenbehandeling:** het onderzoek naar de oorzaak van een Klacht, zo nodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de Klacht en een advies aan de Beklaagde over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de Klacht.
- e. **Klachtencommissie:** de commissie van het CCE die verantwoordelijk is voor de Klachtenbehandeling, bestaande uit mevrouw A. Padmos en mevrouw P. Isidora.

### Artikel 2 Doelstelling Klachtenregeling

Dit Klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

1. Recht doen aan de individuele Klager;
2. Het bevorderen van de kwaliteit van de opleidingen en cursussen, de (gast)docenten en medewerkers van het CCE;
3. Het signaleren van structurele tekortkomingen bij het functioneren van het CCE en haar (gast)docenten en medewerkers met betrekking tot de opleidingen en cursussen die worden gegeven of georganiseerd door of namens het CCE;
4. Het regelen van de wijze waarop het CCE een Klacht in behandeling neemt en het regelen van de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed.

### Artikel 3 Uitgangspunten Klachtenregeling

De Klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. De Klager heeft de mogelijkheid om tot een maand na afronding van de betreffende door het CCE georganiseerde opleiding of cursus een Klacht in te dienen bij de Klachtencommissie, tenzij de Klachtencommissie van oordeel is dat van de Klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd om de Klacht binnen voornoemde periode in te dienen, in welk geval de Klacht ook na voornoemde periode door de Klachtencommissie in behandeling kan worden genomen.

2. De Klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen Klager en Beklaagde om te trachten het vertrouwen in de relatie tussen de Klager en Beklaagde te herstellen;
3. De Klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de Klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de Klacht;
4. Indien vereist zal de Klachtencommissie een uitspraak doen over de ingediende Klacht en zal zij advies geven aan het CCE over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de Klacht;
5. De Klachtenregeling is voor de Klager kosteloos;
6. Er wordt getracht om de Klacht binnen vier weken na ontvangst van Klacht af te handelen volgens vaste, overzichtelijke procedures;
7. Beide partijen kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
8. Klager en Beklaagde hebben beide het recht op inzage van alle bij de behandeling van de Klacht ingebrachte stukken;
9. Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
10. De Klachtencommissie doet geen uitspraak over de hoogte van de kosten, aansprakelijkheid en schadeclaims;
11. Schriftelijk ingediende Klachten zullen worden geregistreerd en zullen gedurende tenminste drie jaar worden bewaard.

#### **Artikel 4 Benoeming en samenstelling Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie bestaat uit twee leden, die worden benoemd door of namens het bestuur van het CCE.
2. Ieder lid kan vrijwillig terugtreden. Het bestuur van het CCE zal alsdan binnen vier weken na terugtreding een vervangend lid benoemen.
3. Indien een Klacht betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie zal het betreffende lid niet deelnemen aan de beoordeling van de Klacht.

#### **Artikel 5 Taken Klachtencommissie**

1. Ieder lid in de Klachtencommissie functioneert volkomen onafhankelijk.
2. De Klachtencommissie zal op basis van de behandeling van een Klacht komen tot een uitspraak over de ingediende Klacht en het zo nodig adviseren van het CCE over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de Klacht.
3. De Klachtencommissie zal voorts (structurele) tekortkomingen bij de bedrijfsvoering van het CCE signaleren.
4. De Klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:
  - a. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht;
  - b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de Klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
  - c. het zelfstandig doen van een bemiddelingspoging om, alvorens tot behandeling van de Klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen en mogelijk al tot een oplossing te komen; en indien vereist,
  - d. het inschakelen van deskundigen.

#### **Artikel 6 Klachtenprocedure**

1. De Klachtencommissie zal ervoor zorg dragen dat de Klager binnen één week na ontvangst van de Klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
2. Indien een Klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie onvoldoende duidelijk is of voor verschillende interpretaties mogelijk is, zal zij de Klager in de gelegenheid stellen om de Klacht nader toe te lichten c.q. nader te specificeren.

3. De Klachtencommissie zal geen schadeclaims in behandeling nemen en zal geen uitspraak doen over aansprakelijkheid en over (terug)betaling van kosten. De Klachtencommissie spreekt zich slechts uit over het (meer of minder) gegrond zijn van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevolen maatregelen.
4. De Klachtencommissie zal de Beklaagde na indiening van de Klacht door de Klager op de hoogte stellen van de inhoud van de Klacht met het verzoek om binnen twee weken te reageren op de Klacht.
5. De Klager, de Beklaagde, alsmede derden die naar het oordeel van de Klachtencommissie moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de Klacht door de Klachtencommissie.
6. De bijeenkomsten van de Klachtencommissie met de Klager, de Beklaagde alsmede met derden die worden gehoord, zullen een besloten karakter hebben.
7. Zowel de Klager als de Beklaagde kan verzoeken een lid van de Klachtencommissie van de behandeling van de Klacht te laten uitsluiten bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Een lid van de Klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de Klachtenprocedure.
8. De leden van de Klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van al hetgeen hen in het kader van hun functie dan wel in het kader van hun betrokkenheid bij de Klachtenprocedure bekend is geworden.
9. De Klachtencommissie zal binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de Klacht, aan de Klager en aan de Beklaagde schriftelijk mededeling doen van haar bevindingen naar aanleiding van de Klacht.
10. Indien de behandeling van de Klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, zal de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling doen aan de Klager en zal zij daarbij een nieuwe termijn vaststellen van maximaal vier weken.
11. De Klachtencommissie zal bij de mededeling van haar bevindingen aan de Klager tevens mededelen of, en zo ja, welke maatregelen zij aan het bestuur van het CCE heeft voorgesteld naar aanleiding van de Klacht.
12. De Beklaagde is gehouden om binnen twee weken na ontvangst van de bevindingen en de voorgestelde maatregelen van de Klachtencommissie, de Klager en de Klachtencommissie schriftelijk mede te delen of de aanbevolen maatregelen zullen worden toegepast, en zo ja, op welke termijn dat zal gebeuren.
13. In het geval de Beklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren op de bevindingen en voorgestelde maatregelen, zal door de Klachtencommissie een nieuwe termijn worden bepaald waarbinnen door de Beklaagde gereageerd zal moeten worden, hetgeen aan de Klager zal worden medegedeeld.
14. De Klachtencommissie zal een verslag maken van de Klachtenprocedure met daarin de verklaringen van de betrokkenen en eventuele deskundigen en de bevindingen van de Klachtencommissie. Dit verslag zal in het klachtenregister van het CCE worden bewaard gedurende een periode van drie jaar.

#### **Artikel 11      Einde Klachtenprocedure**

1. De Klachtenprocedure wordt als beëindigd beschouwd indien:
  - a. een Klacht niet verder in behandeling wordt genomen door de Klachtencommissie;
  - b. de Klacht door de Klager wordt ingetrokken;
  - c. na bemiddeling en/of na overleg met de Klager is vast komen te staan dat bij de Klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat;
  - d. de Klager en de Beklaagde overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de Klacht;
  - e. de Klachtencommissie de Klachtenprocedure heeft afgerond;

2. Van de beëindiging van een Klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en de Beklaagde.

#### **Artikel 12      Beroepsprocedure**

1. De Klager heeft de mogelijkheid om binnen twee weken na ontvangst van de bevindingen van de Klachtencommissie in beroep te gaan tegen de bevindingen van de Klachtencommissie en de door de Klachtencommissie aangedragen maatregelen c.q. oplossingen, bij een door de Klager en het CCE gezamenlijk aan te wijzen onafhankelijke derde (mediator) die geen relatie heeft met het CCE en die voor beide partijen acceptabel is. Indien partijen niet tot overeenstemming kunnen komen over een aan te wijzen onafhankelijke derde, zal het CCE hierin een doorslaggevende stem hebben. Het CCE neemt de kosten van de onafhankelijke derde voor zijn rekening.
2. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend voor beide partijen. Het CCE zal ervoor zorg dragen dat zij de Klacht naar aanleiding van het oordeel van de beroepsorganisatie binnen twee weken na ontvangst van dit oordeel zal hebben afgehandeld.
3. De Klager behoudt te allen tijde het recht om zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

#### **Artikel 13      Slotbepaling**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van het CCE over de te nemen maatregelen c.q. voorzieningen.