

Klachtenreglement

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze reglement wordt verstaan onder:

klacht:

En uiting van onvrede over de organisatie of de kwaliteit van de opleidingen en de bejegening of behandeling door de personen werkzaam voor 't WEB

klager:

Ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van 't WEB

De volgende personen kunnen ook als klager optreden:

De cursist, of een natuurlijk of rechtspersoon die de cursist vertegenwoordigt.

Een klager kan zijn:

- een deelnemer die een opleiding volgt
- een opdrachtgever; een ieder de tegen betaling een opdracht door 't WEB uit laat voeren. Dit kunnen zowel natuurlijke alsook rechtspersonen zijn.
- een werkgever; die een werknemer in dienst heeft die een opleiding volgt bij 't WEB

aangeklaagde:

De eindverantwoordelijke van afdeling/entiteit van 't WEB. Bij klachten over personen werkzaam voor 't WEB wordt de statutair Directeur van 't WEB aangesproken;

klachtencommissie:

De door 't WEB op maat ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling;

Doelstelling van de klachtregeling

Artikel 2

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

1. het recht doen aan de individuele klager;
2. het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door 't WEB.

Uitgangspunten bij de klachtregeling

Artikel 3

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
2. 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;

3. zonodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de statutair Directeur van 't WEB over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
4. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
5. de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Indienen van een klacht

Artikel 4

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de afdeling/of entiteit van 't WEB tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met afdeling/entiteit van 't WEB zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 5

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter. Zij worden benoemd door de statutair Directeur van 't WEB. Deze commissie wordt ingesteld binnen 1 week nadat er een klacht ontvangen.
2. De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van een jaar benoemd en zijn één maal herbenoembaar. Aftreden van commissieleden geschied volgens een rooster van aftreden.
3. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.
4. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. De organisatie die het betreffende lid heeft voorgedragen, draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.

Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie

Artikel 6

1. De klachtencommissie heeft de volgende taken:
 - het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig adviseren van afdeling/of entiteit van 't WEB over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
 - het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door de afdeling/of entiteit van 't WEB.

Artikel 7

1. De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:
 - het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
 - het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, waarbij gegevens die betrekking hebben op derden uitgesloten zijn;
 - het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
 - het inschakelen van deskundigen.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 8

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
3. De klachtencommissie doet vervolgens binnen een week mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen een week te reageren.

Artikel 9

1. De klachtencommissie komt bijeen indien er een klacht is ingediend
2. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden en, bij afwezigheid van een lid, van diens plaatsvervanger.
3. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
4. De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.

Artikel 10

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal diens plaatsvervanger optreden.
2. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
3. Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

Stopzetting procedure

Artikel 11

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Slot Bepalingen

Artikel 12

1. 't WEB draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling.

Artikel 13

2. De klachtenregeling treedt in werking op 1 maart 2010