

Klachtenreglement HeBLLeS d.d augustus 2020 versie 2.1

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. HeBLLeS: een huiswerkbegeleidingsinstituut en een onderdeel van JAR Opleidingen b.v. gevestigd te Langedijk- of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van JAR Opleidingen b.v.
2. De directie: de directie van JAR Opleidingen B.V. en HeBLLeS;
3. Een klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging van HeBLLeS afkomstig van een cursist, opdrachtgever of medewerker.
4. Een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin natuurlijke persoon of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van HeBLLeS dat door de klager ondertekend en voorzien van datum, naam en adres van klager;
5. De klager: degene die bij HeBLLeS een klacht indient of diens gemachtigde.
6. De klachtencommissie: Een commissie die wordt ingesteld door de directie, na ontvangst van een klacht. De commissie bestaat uit docenten die niet bij de klacht betrokken zijn en werkzaam zijn op een andere locatie dan waarop de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie bestaat uit drie personen waarvan **minimaal twee docenten**

Hoofdstuk 2 Klachtrecht

Artikel 2

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop HeBLLeS zich jegens hem/haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij HeBLLeS
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. De directie heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een klachtencommissie, bestaande uit medewerkers van HeBLLeS en JAR Opleidingen B.V., te laten uitvoeren, behalve in de volgende gevallen:
 - indien de klacht het handelen van een medewerker zelf betreft;
 - indien de klacht afkomstig is van een opdrachtgever;
 - indien de klacht zwaarwegende (juridische) complicaties kan hebben.
 - Het behandelen van een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
 - Het financieel belang van het geschil een bedrag van € 3500.00 te boven gaat. In bovenstaande situaties neemt de directie de klacht altijd zelf in behandeling
4. Klachten worden behandeld met inachtneming van Hoofdstuk 3 en 4.

Hoofdstuk 3 Indiening van de klachten

Artikel 3

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

Mondelinge (informele) afwikkeling

2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens directe leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
4. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager als klaagschrift behandeld.

Formele afwikkeling schriftelijke klacht

5. Het klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat tenminste:
 - a) de naam en het adres van de klager;
 - b) de dagtekening en ondertekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, waar en wanneer deze gedraging heeft plaatsgevonden en welke medewerker van HeBLes bij deze gedraging betrokken is.
 - d) de namen en adressen van eventuele getuigen.
6. Het klaagschrift wordt bij de directie ingediend. De directie verwijst de klager door naar de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan artikel 2, derde lid.
7. Zodra de directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van artikel 4 van dit reglement, met uitzondering van artikel 10.

Artikel 4 (ontvangstbevestiging, toezending aan beklagde)

1. Op de schriftelijk ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
2. De directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift binnen 14 dagen na de datum van ontvangst aan de klager.
3. De directie zendt een afschrift van het klaagschrift aan de aangeklaagde.

Hoofdstuk 4 de behandeling van klachten door de directie of klachtencommissie

Artikel 5 (de klachtencommissie)

1. Na ontvangst van de klacht kan de directie een klachtencommissie instellen, tenzij toepassing wordt gegeven aan artikel 2, derde lid.
2. De commissie bestaat uit docenten die niet bij de klacht betrokken zijn en werkzaam zijn op een andere locatie dan waarop de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie bestaat uit minimaal twee docenten en wijst uit haar midden een voorzitter aan.

3. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert de directie gevraagd of ongevraagd over:
 - a. De (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. Het nemen van maatregelen;
 - c. Overige door de directie 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 zijn in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

Hetgeen hieronder staat over de klachtenafhandeling van de directie, geldt in gelijke mate indien de directie een klachtencommissie heeft ingesteld om de klacht te behandelen.

Artikel 6 (termijn van behandeling)

1. De directie behandelt het klaagschrift binnen zes weken na ontvangst van de klacht
2. De directie kan gemotiveerd wegens bijzondere omstandigheden deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Van deze verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling. Verdere verlenging kan alleen met toestemming van de klager.

Artikel 7 (niet ontvankelijke klacht)

1. De directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a) duidelijk is dat niet HeBLLeS maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - b) de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor HeBLLeS geldende klachtenregeling is behandeld;
 - c) de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d) de klacht betrekking heeft op een gedraging welke onderworpen is aan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of waartegen 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;
 - e) de klacht betrekking heeft op een gedraging die aan het oordeel van een rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - f) de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, derde lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
 - g) als de klacht betrekking heeft op privacy schending en reeds is ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 8 (vooronderzoek)

1. De directie 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 indien er een klachtencommissie is ingesteld, vooraf machtiging van de directie vereist.

Artikel 9 (horen klager en beklagde)

1. De directie stelt de klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van deze niet-openbare vergadering worden door de Directie bepaald.
2. Van het horen van de klager en / of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht van te worden gehoord.
3. Zowel de klager als de beklagde hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de directie bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als de aangeklaagde kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. De klager en de beklagde kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat de namen en de functies van de aanwezigen en een zakelijke weergave van hetgeen tijdens de vergadering naar voren is gebracht. De directie stuurt het verslag naar de klager en aangeklaagde.

Artikel 10

1. Indien de klager of de beklagde niet voldoet aan het verzoek van de directie of de klachtencommissie om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de directie de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
3. Klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen
4. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de directie.

Artikel 11 (bevindingen)

1. De directie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Als een van de partijen het niet eens is met het oordeel, zullen de partijen een beroep doen op de rechter, nadat zij zich nogmaals tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 12

1. De directie draagt zorg voor de registratie van alle ingediende schriftelijk klachten.
2. De directie stelt jaarlijks een rapport op over het aantal en de aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen en wordt opgenomen in het jaarverslag.
3. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 13

1. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van deze regeling geldende klachtenregelingen van HeBLeS.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van augustus 2020 V-2.1
3. De Directie legt deze regeling op elke vestiging ter inzage en stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenreglement HeBLeS”.

Alkmaar, augustus 2020

N.C.M Overbeek – van Loon
Algemeen Directeur

Klachtenformulier

Klacht van :
Datum:
Traject:
Aard klacht / opmerking
Handtekening klager:
Datum ontvangst:
Handtekening Directie:
Datum afhandeling:
Handtekening klachtenafhandelaar: