

Klachtenregeling Academie Werkend Leren

Artikel 1. Definities

- 1.1 Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een schriftelijk stuk waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door (een medewerker van) Academie Werkend Leren dan wel een door Academie Werkend Leren ingeschakelde derde.
- 1.2 Directie: de directeuren van Academie Werkend Leren.
- 1.3 Academie Werkend Leren: De rechtspersonen C.U. Ober en P.F.A. van Deursen.

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door Academie Werkend Leren uit te voeren begeleidingsactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder toestemming van de melder wordt geen informatie over de klacht verstrekt aan derden, met uitzondering van de behandelaars als genoemd in artikel 4.1 en 5.1.
- 2.3 Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij Academie Werkend Leren t.a.v. de directie. Na ontvangst van een schriftelijk ontvangen klacht wordt binnen drie werkdagen telefonisch contact opgenomen met de melder, met inachtneming van artikel 4.
- 2.4 Een kopie van iedere klacht wordt verstuurd naar de backoffice, die de klacht rubriceert, verwerkt en overdraagt aan de kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator bewaakt de voortgang van de procedure.
- 2.5 Een klacht bevat ten minste:
 - Naam en adres van de melder;
 - De datum van de melding;
 - Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover wordt geklaagd, alsmede de gronden waarop melder bezwaar maakt;
 - Het verslag n.a.v. het telefonisch contact met de melder;
 - De handtekening van de melder.
- 2.6 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in 2.5 genoemde eisen, stelt de kwaliteitscoördinator de melder hiervan op de hoogte en nodigt melder uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- 2.7 Indien melder het verzuim als bedoeld in 2.6 niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 2.8 De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging(en), uitlating(en) en/of handeling(en) waarover geklaagd wordt, heeft dan wel hebben plaatsgevonden.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - Het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
 - Het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - Het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar is gemaakt of beroep is ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Academie Werkend Leren.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1 De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van Academie Werkend Leren. De directie handelt de klacht niet af indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht zal in dat geval voorgelegd worden aan de onafhankelijke partij, dhr. J. Sprangers van Rein Advocaten & Adviseurs, met inachtneming van de beroepsregeling zoals opgenomen in artikel 5.1.

- 4.2 De directie stelt de melder en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hooring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder als degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 4.3 De directie van Academie Werkend Leren:
- Handelt de klacht af binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht;
 - Kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen; hierover wordt een schriftelijke melding gedaan aan de melder.
- 4.4 De klacht wordt schriftelijk afgerond. In het schrijven aan de betrokkenen staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Beroep

- 5.1 De melder kan tegen de behandeling of afhandeling van een klacht door Academie Werkend Leren in beroep gaan bij: Rein Advocaten & Adviseurs, dhr. J. Sprangers, Zwedenlaan 20, 9403 DE Assen, T. (0)592 345 188, sprangers@rein.nl.
- 5.2 Een beroepschrift bevat ten minste:
- Naam en adres van de melder;
 - De datum van de melding;
 - Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover is geklaagd, alsmede de gronden waarop melder bezwaar maakt;
 - Het verslag n.a.v. het telefonisch contact zoals vermeld bij 2.3;
 - De schriftelijke afwijzing van de klacht (of de beoordeling waartegen beroep wordt ingesteld) als bedoeld in 4.4, alsmede de gronden waarop melder beroep wenst in te stellen;
 - De handtekening van de melder.
- 5.3 Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in 5.2 genoemde eisen stelt Rein Advocaten & Adviseurs de melder hiervan op de hoogte en nodigt melder uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- 5.4 Indien melder het verzuim als bedoeld in 5.3 niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 5.5 De termijn voor het indienen van een beroep bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de dagtekening waarop de afronding van de klacht heeft plaatsgevonden conform 4.4.
- 5.6 Rein Advocaten & Adviseurs onderzoekt de afhandeling van de klacht en ondersteunt de melder. Rein Advocaten & Adviseurs zal betrokkenen horen op haar kantooradres, dan wel – indien zulks stuit op redelijke bezwaren – op locatie. Na alle betrokkenen te hebben gehoord doet Rein Advocaten & Adviseurs binnen drie weken een uitspraak, tenzij Rein Advocaten & Adviseurs van mening is dat er inlichtingen moeten worden ingewonnen bij derden. In dat geval zal de termijn van drie weken worden verlengd met de tijd die gemoeid gaat met het verkrijgen van de gewenste inlichtingen. Deze verlenging zal maximaal acht weken bedragen.
- 5.7 De uitspraken van Rein Advocaten & Adviseurs zijn voor Academie Werkend Leren bindend. Eventuele consequenties worden door Academie Werkend Leren zo snel mogelijk afgehandeld.
- 5.8 Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

Artikel 6. Administratie

- 6.1 Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd. Deze dossiers worden voor een periode van vijf jaar bewaard.
- 6.2 De kwaliteitscoördinator doet eens per jaar verslag tijdens het directieoverleg van
- Het aantal klachten;
 - De aard van de klachten;
 - De beoordeling van de ingediende klachten;
 - Getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.
- Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

Artikel 7. Kosten

- 7.1 Aan de behandeling van een klacht en/of beroep zijn geen kosten verbonden.

Deze Klachtenregeling is vastgesteld en goedgekeurd te Hilversum d.d. 10 mei 2021 door de directie van Academie Werkend Leren.