



Klachtenreglement

Inhoudsopgave

Klachtenreglement Academie Werkend Leren	3
Artikel 1: Definities	3
Artikel 2: Reikwijdte en doelstelling reglement	3
Artikel 3: Klacht indienen	3
Artikel 4: Klachtbehandeling en tijdsverloop	4
Artikel 5: Klachten die niet worden behandeld	6
Artikel 6: Privacy	6
Artikel 7: Beroep	6
Artikel 8: Administratie	7
Artikel 9: Kosten	7
Artikel 10: Inwerkingtreding	7
Bijlage: schematische weergave klachtenprocedure	8

Klachtenreglement Academie Werkend Leren

Artikel 1: Definities

1. Het Klachtenreglement: dit klachtenreglement van Academie Werkend Leren.
2. De onderwijsinstelling: Academie Werkend Leren B.V te Hilversum.
3. Klacht: een klacht is een uiting van ontevredenheid gericht tegen Academie Werkend Leren met betrekking tot haar diensten. Er kan geklaagd worden over de begeleiding, de service en handelingen van medewerkers en over gedragingen van het bevoegd gezag of ten behoeve van Academie Werkend Leren met taken belaste personen.
4. Klager: de persoon en/of diens gemachtigde die een klacht indient. De persoon die een Klacht indient is een kandidaat, aspirant-kandidaat, voormalig kandidaat of een andere betrokkene van Academie Werkend Leren.
5. Directeur: directeur van Academie Werkend Leren.
6. Gedelegeerde: AWL medewerker die door de directie wordt aangewezen om namens de directeur op te treden bij het afhandelen van de klacht en advies uit te brengen over de klacht en de voortgang en afhandeling van de procedure.
7. Planning & Control (P&C), bewaakt de voortgang en afhandeling van de procedure in opdracht van de directeur.

Artikel 2: Reikwijdte en doelstelling reglement

1. In dit klachtenreglement zijn de regels opgenomen die gelden voor het afhandelen van een klacht. De doelstellingen van Academie Werkend Leren met betrekking tot dit klachtenreglement zijn het verlenen van het recht aan de klager en het waarborgen en verhogen van de kwaliteit en het concept van Academie Werkend Leren.
2. De klager heeft het recht om een klacht in te dienen. Dit klachtenreglement is bedoeld voor klachten, zoals genoemd in artikel 1. Denk bijvoorbeeld aan klachten over de intensiteit van de begeleiding. Het reglement is niet bedoeld voor willekeurige incidenten, zoals het eenmalig afzeggen van een afspraak of niet kunnen inloggen in de digitale systemen.
3. Klachten dienen in eerste instantie door de beklaagde zelf opgelost te worden, eventueel met bemiddeling van de tweede leerregisseur van de klager. Mocht de klacht niet op die manier opgelost kunnen worden, dan geeft de beklaagde dit bij de directeur aan. De directeur bepaalt of bemiddeling zinvol is. Mocht dit niet het geval zijn of mocht een eventuele bemiddelingspoging niet tot een oplossing leiden, dan wordt de klager geadviseerd om over te gaan tot het indienen van een formele klacht, zoals bedoeld in de artikelen 3 en 4 van dit Klachtenreglement.

Artikel 3: Klacht indienen

1. Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij Academie Werkend Leren t.a.v. de directeur. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan door verzending per post naar het adres: Breullaan 1a 3971 NG te Driebergen-Rijsenburg onder vermelding van "klacht" duidelijk zichtbaar op de envelop of per e-mail naar het adres: secretariaat@academiewerkendleren.nl onder vermelding van "klacht" in het onderwerp van de mail.

2. De Klacht dient in het Nederlands en duidelijk leesbaar opgesteld te zijn en ingediend te worden binnen één kalenderjaar na het voorval.
3. De volgende punten dienen opgenomen te worden in de Klacht:
 - De naam, adres en woonplaats en het telefoonnummer van de klager;
 - Leertraject dat de klager volgt;
 - De datum waarop de Klacht is ingediend, de datum van het voorval en andere data die relevant zijn met betrekking tot de Klacht;
 - Een heldere en korte omschrijving van de Klacht en een omschrijving van de beklagde;
 - Een heldere en korte omschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om met de betrokkene(n) en/of directeur een oplossing te vinden;
 - De klager dient de schriftelijke Klacht te voorzien van een handtekening.
4. Het secretariaat rubriceert en verwerkt de klacht en draagt deze over aan de directeur. Na ontvangst van een schriftelijke klacht wordt binnen drie werkdagen telefonisch contact opgenomen met de klager door de directeur, met inachtneming van het genoemde in artikel 4.
5. De directeur verzoekt de klager vriendelijk om eventuele andere (juridische) acties ten aanzien van de Klacht stop te zetten of op te schorten gedurende de behandeling van de Klacht, om zo de klachtenprocedure niet onnodig te verstoren of te belemmeren.

Artikel 4: Klachtbehandeling en tijdsverloop

1. De klager krijgt na ontvangst van de Klacht van de directeur **binnen drie werkdagen** een ontvangstbevestiging, zowel telefonisch als per e-mail, waarbij een exemplaar van het klachtenreglement wordt verstrekt, die ook op de website is geplaatst. In het ontvangstbericht wordt vermeld wie de Klacht zal afhandelen en wordt een uitnodiging voor het horen van de klager gestuurd (zie artikel 4, lid 4).
2. Directeur brengt de beklagde **binnen drie werkdagen** op de hoogte van de Klacht die tegen hem/haar is ingediend. Daarbij deelt de directeur de precieze woorden van de klager (en dus geen interpretatie daarvan), onder toezending van een exemplaar van het Klachtenreglement. In hetzelfde bericht wordt een uitnodiging voor het horen van de beklagde gestuurd.
3. De directeur geeft gedelegeerde de opdracht om de klacht volgens de procedure af te handelen en op basis daarvan advies uit te brengen.
4. De gedelegeerde stelt de klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord. De klager en beklagde mogen hierbijbijgestaan worden door een raadsman en/of vertegenwoordiger. Van de individuele persoonlijke hoorzittingen van beklagde en klager wordt een verslag gemaakt, die **binnen drie werkdagen** aan de klager en beklagde wordt toegezonden. Er kan van iedere hoorzitting worden afgezien indien:
 - a. Ofwel de klager ofwel beklagde heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - b. Ofwel de klager ofwel beklagde niet binnen een door de directeur gestelde redelijke termijn **van vijf werkdagen**, verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

5. Indien zij dat nodig acht, vraagt de gedelegeerde advies aan externe deskundigen (Academie Werkend Leren heeft een vaste jurist via de verzekering die zij kan benaderen) of doet zij onderzoek ter plaatse.
6. De gedelegeerde kan eenieder die werkzaam is binnen de AWL verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van de Klacht. Voor een adequate behandeling van de Klacht is inzage in de Persoonsgegevens van de Klager door de gedelegeerde noodzakelijk. Met het indienen van een Klacht door (of namens) de Klager verleent hij/zij hiervoor toestemming.
7. De gedelegeerde onderzoekt de volgende factoren tijdens een klachtenonderzoek:
 - a. De gesignaleerde feiten
 - b. De omstandigheden
 - c. De mogelijke oorzaken
 - d. Het soort klacht
 - e. De gegrondheid
 - f. De ernst van de klacht
 - g. Het nadeel of de schade die geleden is
8. De gedelegeerde adviseert de directeur binnen **zeven werkdagen** na het horen van de laatste persoon over de afhandeling van de klacht op basis van de beschikbare gegevens, ook indiende klager en/of beklagde niet hebben voldaan aan een verzoek te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek.
 - a. In overmacht situaties of onder bijzondere omstandigheden kan deze termijn eenmalig worden verlengd met **tien werkdagen (twee weken)**, zonder dat hiervoor toestemming gevraagd hoeft te worden. De klager en beklagde worden voor het verstrijken van de eerste termijn schriftelijk geïnformeerd over het uitstel.
 - b. Van verder uitstel, dan het onder sub b. genoemde uitstel, kan slechts sprake zijn na schriftelijke toestemming van de klager.
9. De directeur neemt op basis van het advies en de verzamelde inlichtingen een besluit over de Klacht. De Klacht wordt schriftelijk afgerond door de directeur. In het schrijven aan de betrokkenen staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de Klacht, alsmede toelichting over de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
10. De directeur neemt geen besluit over een Klacht indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De besluitvorming rondom de Klacht zal in dat geval gedaan worden door een onafhankelijke partij: de heer Jeroen Sprangers van Rein Advocaten & Adviseurs met inachtneming van de beroepsregeling zoals opgenomen in artikel 7.
11. De directeur neemt na de schriftelijke terugkoppeling telefonisch contact op met klager om te vragen naar de tevredenheid met de geboden oplossing. In geval van tevredenheid van de klager met de oplossing, wordt de klacht als opgelost aangemerkt, waarmee klager accepteert afstand te doen van toepassing van het recht om in Beroep te gaan, conform artikel 7 van dit reglement. Indien de klager ontevreden is, wordt de klacht nog niet als opgelost aangemerkt en kan de klager desgewenst in Beroep gaan.

Artikel 5: Klachten die niet worden behandeld

1. De directeur is niet verplicht een Klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - Waarvan de klacht reeds als afgemeld is aangemerkt;
 - Waarover reeds een klacht aanhangig is gemaakt door dezelfde klager en/of de Klacht onder behandeling is;
 - Die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaats gevonden;
 - Waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechtelijke instantie, dan wel een bestuursorgaan onderworpen is (geweest) of,
 - Waarbij de Klacht niet voldoet aan de punten zoals genoemd in artikel 3 lid 3, waarbij de klager een redelijke termijn heeft gekregen om het schriftelijk de Klacht aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, uiterlijk **binnen tien werkdagen (twee weken)** na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6: Privacy

1. Eenieder die is betrokken bij de uitvoering van de taak van Academie Werkend Leren en daarbij beschikking krijgt tot gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit (zie Privacyreglement AWL te raadplegen op de website van AWL).
2. De in het kader van de Klachtenregeling al dan (nog)niet bekende Persoonsgegevens worden slechts gebruikt in het kader van de Klachtenregeling.

Artikel 7: Beroep

1. De klager kan tegen de behandeling en/of afhandeling van een Klacht door Academie Werkend Leren schriftelijk in beroep gaan bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris:
 - a. REIN Advocaten & Adviseurs
t.a.v. de heer Jeroen Sprangers
Zwedenlaan 20
9403 DE Assen
T: (0)592 345188
sprangers@rein.nl
2. Een beroepschrift bevat ten minste:
 - a. Naam en adres van de klager;
 - b. De datum van melding/voorval;
 - c. Een omschrijving van de Klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover is geklaagd, alsmede de gronden waarop de klager bezwaren heeft geuit;
 - d. De schriftelijke afwijzing van de klacht en/of de onderbouwing daarvan waartegen beroep wordt ingesteld, alsmede de gronden waarop de klager beroep wenst in te stellen;
 - e. De handtekening van de klager.

3. Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in artikel 7 onder punt 2 genoemde eisen, stelt Rein Advocaten & Adviseurs de klager hiervan **binnen vijf werkdagen** op de hoogte en nodigt hij de klager uit het verzuim **binnen twee weken** te herstellen. Indien de klager het verzuim niet herstelt, wordt de Klacht niet in behandeling genomen.
4. De termijn voor het indienen van een beroep bedraagt **zes weken**, te rekenen vanaf de dag van de toezending van het besluit van de directeur over de afhandeling van de Klacht.
5. REIN Advocaten & Adviseurs onderzoekt de afhandeling van de Klacht. Zij zal de klager en beklaagde op de kortst mogelijke termijn horen op haar kantooradres of online, naar keuze van de klager en beklaagde. Na de klager en beklaagde te hebben gehoord, doet de klachtenfunctionaris **binnen drie weken** een uitspraak, tenzij de klachtenfunctionaris van mening is dat er nadere 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.
6. De uitspraken van REIN Advocaten & Adviseurs zijn voor zowel de klager, beklaagde als voor Academie Werkend Leren bindend. Eventuele consequenties worden door Academie Werkend Leren zo snel mogelijk afgehandeld.
7. Het in deze Klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

Artikel 8: Administratie

1. Van iedere Klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangemaakt door het secretariaat. Deze dossiers worden voor een periode van vijf jaar bewaard.
2. De gedelegeerde doet minstens één keer per jaar verslag aan de directeur tijdens het overleg met de directeur van:
 - a. Het aantal klachten;
 - b. De aard van de klachten;
 - c. De beoordeling van de ingediende klachten en de wel/niet overgenomen adviezen in de besluitvorming;
 - d. Getroffen maatregelen om de klachten op te lossen. Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage en aan P&C gegeven voor analyse.

Artikel 9: Kosten

1. Aan de behandeling van een Klacht en/of beroep zijn geen kosten verbonden.

Artikel 10: Inwerkingtreding

1. Deze regeling is vastgesteld door de directeur van Academie Werkend Leren op 10-1-2025 en gaat in vanaf dat moment.

Bijlage: schematische weergave klachtenprocedure

Informele klachtenprocedure				
Stap	Directeur	Gedelegeerde	Klager	Beklaagde
1: onderling oplossen	Indien bemiddeling tweede leerregisseur niet voldoende is: bepalen of bemiddeling vanuit gedelegeerde wenselijk is. Deelt indien nodig het klachtenreglement met klager en beklagde.	Indien nodig: in opdracht van de directeur bemiddelen tussen klager en beklagde (Informeel)	Klacht delen met beklagde. In overleg met beklagde tot een oplossing komen.	In overleg met klager tot een oplossing komen. Eventueel bemiddeling van de tweede leerregisseur of gedelegeerde vragen.



Wel een oplossing?

Geen formele klacht indienen

Geen oplossing?

Ga naar formele klachtenprocedure



Formele klachtenprocedure				
Stap	Directeur	Gedelegeerde	Klager	Beklaagde
1. Klacht indienen, inlichtingen verstrekken + reactie AWL	Brengt klager en beklagde binnen drie werkdagen op de hoogte van ontvangst van de klacht. Geeft opdracht aan gedelegeerde voor onderzoek + (extern) advies rondom klacht.		Dient officiële klacht in volgens artikel 3 klachtenreglement. Brengt zichzelf op de hoogte van de rechten en plichten, zoals beschreven in het klachtenreglement.	Brengt zichzelf op de hoogte van de rechten en plichten, zoals beschreven in het klachtenreglement.
2. Onderzoek + advies rondom klacht		In opdracht van de directie onderzoekt gedelegeerde de klachten, hoort indien wenselijk de klager en beklagde. Gedelegeerde stelt verslag op en deze wordt door de directeur binnen drie werkdagen naar klager en beklagde verzonden.	Verstrekt inlichtingen ten behoeve van het onderzoek rondom de klacht. Werkt mee aan het hoor proces.	Verstrekt inlichtingen ten behoeve van het onderzoek rondom de klacht. Werkt mee aan het hoor proces.
3. Beslissing nemen + adviseren over afhandelen klacht		Brengt binnen zeven werkdagen na het horen van de betrokkenen een advies uitover de afhandeling van de klacht. Termijn kan met tien werkdagen worden verlengd ingeval van aantoonbare redenen. Informeert klager en beklagde.	In het geval van uitstel van het afhandelen van de klacht, dient de klager schriftelijk toestemming te verlenen.	
4. Afhandelen klacht	Neemt een besluit op basis van het advies van gedelegeerde en handelt klacht af. Brengt klager en beklagde en P&C schriftelijk op de hoogte van de uitkomst conform artikel 4, lid 9 en 11 van het klachtenreglement.		Geeft tevredenheid aan bij directeur. In geval van tevredenheid vervalt de klacht.	



Klager tevreden?

De klacht vervalt

Klager ontevreden?

Klager adviseren om in beroep te gaan via een externe partij, conform artikel 7 van het klachtenreglement. Advies externe partij is voor AWL bindend. Eventuele consequenties voor AWL worden door de directeur zo snel mogelijk afgehandeld.

