

## **Klachtenregeling Edu-Perm B.V.**

Waar in onderhavige regeling "hij" wordt gebruikt dient tevens "zij" te worden gelezen.

### **Artikel 1: Begripsbepalingen**

Deze klachtenregeling verstaat onder:

- *Klacht*: een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid die voortvloeit uit de geleverde diensten tussen de dienstverlener en de deelnemer en opdrachtgever en/of overige contacten tussen personen en Edu-Perm B.V. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van Edu-Perm B.V. als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Edu-Perm B.V. werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Edu-Perm B.V. hebben verricht.
- *Klager*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die ingevolge het bepaalde in deze klachtenregeling een klacht indient, niet zijnde een medewerker van Edu-Perm B.V. of iemand die in opdracht c.q. op verzoek van één der deze partijen werkzaamheden verricht.
- *Werkgever*: Edu-Perm B.V.
- *Dienstverlener*: Edu-Perm B.V.
- *Directie*: de directie van Edu-Perm B.V.
- *Deelnemer*: iemand die in het kader van een overeenkomst met Edu-Perm B.V. deelneemt aan een opleiding of training of anderszins een traject.
- *Klachtencommissie*: de commissie die belast is met het toezicht op de behandeling van klachten bij Edu-Perm B.V. en omtrent deze klachtenbehandeling (alsmede de daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende aangelegenheden) adviseert aan de directie.

### **Artikel 2. Doelstelling**

Doelstelling van deze klachtenregeling is de opdrachtgever/deelnemer zekerheid bieden in verband met zijn relatie tot Edu-Perm B.V., wanneer hij van oordeel is dat zijn belangen door (of vanwege) een gedraging van Edu-Perm B.V. in de rol van de dienstverlener onvoldoende in acht zijn genomen.

### **Artikel 3. Onderwerp van klacht**

1. Onderwerp van het klaagschrift kan zijn een gedraging door (of vanwege) de dienstverlener ten aanzien van een deelnemer.
2. De deelnemer kan een klacht indienen, wanneer hij het met een gedraging niet eens is omdat die naar zijn oordeel in strijd is met de voor hem geldende regelingen dan wel omdat daardoor naar zijn oordeel in zijn situatie zijn belangen onredelijk worden geschaad.
3. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

### **Artikel 4. Geen onderwerp van klacht**

De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

1. waarover reeds eerder een klacht is ingediend.
2. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden.
4. waartegen door de klager een beroep kan of kon worden ingesteld.
5. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of
6. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

### **Artikel 5. Indienen van een klacht**

1. De deelnemer dient zijn bezwaren eerst te bespreken met de functionaris, over wiens gedraging hij een klacht wil indienen en bij onvoldoende tevredenheid vervolgens met diens leidinggevende bij Edu-Perm B.V. Pas als daarmee naar het oordeel van de klager de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager binnen 4 weken een schriftelijke klacht indienen bij de directie.
2. De directie heeft bij besluit een klachtencommissie belast met de behandeling en advisering over klachten.
3. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de indiener
  - de dagtekening
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 6. Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden: directielid en niet bij klacht betrokken adviseurs.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar.
3. Indien een lid verhinderd is aan het werk van de klachtencommissie deel te nemen dan wel persoonlijk betrokken is geweest bij de gedraging van het klaagschrift of anderszins een grote persoonlijke betrokkenheid heeft ten aanzien van de betrokken deelnemer, wordt in zijn plaats een plaatsvervanger aangewezen.

### **Artikel 7. Bevoegdheden**

1. De klachtencommissie is uitsluitend bevoegd een klacht in behandeling te nemen die door een individueel deelnemer wordt ingediend. Indien blijkt dat het een groep deelnemers betreft, zal de klachtencommissie zich onbevoegd verklaren.
2. De klachtencommissie toetst een ingediend klaagschrift aan de volgende criteria:
  - a. is de gedraging in strijd met de voor de deelnemer geldende voorwaarden of overige relevante regelingen;
  - b. is de gedraging op zorgvuldige wijze voorbereid en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand gekomen;
3. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat een gedraging in strijd is met lid 2, sub a, geeft zij gemotiveerd aan dat handhaving van de gedraging in strijd is met de geldende regels en voorschriften en adviseert zij de directie tot een nieuwe beslissing te komen.
4. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat er sprake is geweest van een onzorgvuldigheid ingevolge lid 2 sub b, adviseert zij de directie de zaak terug te verwijzen en deze opnieuw te laten behandelen.
5. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat geen der omstandigheden als bedoeld in de leden 3 en 4 aanwezig is, wijst zij de klacht af.

### **Artikel 8. Vergaderingen en vergaderorde**

1. De klachtencommissie vergadert als de aard van de klacht en/of het aantal van de klachten daartoe aanleiding geven.
2. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen bij de uitoefening van hun functie aan gegevens ter kennis komt.
3. De klachtencommissie mag niet besluiten indien niet alle stemhebbende leden aanwezig zijn. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen.
4. De bijeenkomsten van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

### **Artikel 9. Werkwijze**

1. Na ontvangst van een klacht bevestigt de directie de ontvangst van het klaagschrift binnen 1 week schriftelijk en vermeldt dat een klachtencommissie over de klacht zal adviseren aan hem.
2. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
3. Na ontvangst van het klaagschrift stelt de klachtencommissie een onderzoek in. Zij is bevoegd alle informatie in te winnen, die zij meent nodig te hebben om tot een oordeel te kunnen komen.
4. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord, als dit een medewerker is van Edu-Perm B.V., ook diens leidinggevende.
5. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat aan de betrokkenen wordt toegezonden.
7. De deelnemer heeft het recht kennis te nemen van de stukken die de klachtencommissie in haar besluitvorming betreft.

### **Artikel 10. Advies**

1. De klachtencommissie brengt haar advies uit aan de directie binnen 3 weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directie. Het rapport bevat het verslag van het horen.
3. De directie stelt, binnen 3 weken na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie, de klager en betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klachten alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
4. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Indien de behandeling van een klacht niet binnen zes weken kan worden afgehandeld kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken worden verlengd.

### **Artikel 11. Bijstand**

De deelnemer kan zich bij het opstellen en het indienen van het klaagschrift en gedurende de verdere behandeling daarvan laten bijstaan door een derde. Deze persoon is ook gerechtigd de deelnemer bij te staan, wanneer deze door de klachtencommissie voor het geven van een mondelinge toelichting wordt opgeroepen. De eventuele kosten voortvloeiende uit het zich laten bijstaan zijn **niet** voor rekening van Edu-Perm B.V.

### **Artikel 12. Klachtenregistratie**

De directie registreert alle ingekomen klachten naar:

- aantal
  - klagers
  - onderwerp van de klacht
  - wijze van afdoening
  - de getroffen maatregelen
  - evt. andere kenmerken die relevante informatie kunnen opleveren.
- Deze registratie wordt per kwartaal vastgelegd in een geanonimiseerd verslag dat ter kennis wordt gebracht aan de directie en de medezeggenschap alsmede eventuele opdrachtgevers van de diverse projecten, indien deze daarom verzoeken.

### **Artikel 13. Slotbepalingen**

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de klachtencommissie naar bevind van zaken met melding aan de directie.
2. Vaststelling en wijziging van dit reglement geschieden door de directie van Edu-Perm BV.
3. Dit reglement treedt in werking op 1 februari 2011

Namens de directie van Edu-Perm B.V. vastgesteld op 1 februari 2011.