



# **KLACHTENREGLEMENT**

# KLACHTENREGLEMENT B&T ONDERWIJS

De doelstelling van het Klachtenreglement is dat onze cliënten/opdrachtgevers een klachtenprocedure kunnen instellen. In het Klachtenreglement staat beschreven hoe onderzoek, beoordeling en toezien op de afhandeling van klachten in zijn werk gaat.

Klachten kunnen betrekking hebben op het handelen of nalaten van een b&t docent of b&t medewerker m.b.t. de uitvoering van de opleiding bij b&t onderwijs.

Doel van de klachtenprocedure is allereerst herstel van de verhoudingen tussen de klager en de b&t docent/b&t medewerker. Aangezien b&t onderwijs een systematische evaluatie van klachten beschouwt als een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening, is in de tweede plaats het nauwkeurig verzamelen en registreren van binnengekomen klachten door b&t onderwijs doel van de klachtenprocedure.

## 1. Definities

### **b&t**

b&t onderwijs.

### **b&t onderwijs**

De naam waaronder b&t onderwijs haar opleidingsactiviteiten aanbiedt.

### **Directie**

De directie van b&t.

### **Bedrijfsleiding**

De directie van b&t.

### **Cliënt**

Iemand die bij b&t onderwijs staat geregistreerd als cursist, na aanmelding en schriftelijke bevestiging (per post of mailbericht) hiervan van b&t onderwijs.

### **Klacht**

Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het gedrag, handelen of nalaten van de b&t docent of b&t medewerker.

### **Klachtencommissie**

b&t is aangesloten bij de

Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken,

Postadres:

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Verder te noemen 'klachtencommissie'.

### **Klager**

De persoon die zich met een klacht over een b&t docent/-medewerker tot de bedrijfsleiding wendt.

### **Opdrachtgever**

De (rechts)persoon die b&t opdracht heeft gegeven om een b&t onderwijs-dienst te verlenen.

## **2. Indienen van een klacht en voortraject**

2.1. Een klacht wordt schriftelijk dan wel via het contactformulier op de website van b&t onderwijs ingediend en bevat tenminste:

- de naam, adres en telefoonnummer van de klager
- de naam van de persoon waarop de klacht betrekking heeft
- relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht).
- datering en ondertekening van de klacht door de klager

2.2. Binnen een termijn van 48 uren na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

2.3. Indien één of meer van de in art. 2.1 genoemde gegevens ontbreken, dan verzoekt b&t onderwijs de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan b&t onderwijs de klacht niet ontvankelijk verklaren.

2.4. Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de cliënt en de persoon waar de klacht betrekking op heeft, adviseert de bedrijfsleiding de klager om de klacht eerst zelf met de b&t docent/ b&t medewerker te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt, wordt de klacht door de bedrijfsleiding niet verder in behandeling genomen.

2.5. Wanneer de klager niet bereid is tot het in art. 2.4 bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële klachtenprocedure begonnen en nemen de termijnen genoemd in art. 5.1 een aanvang, indien en voor zover alle gegevens genoemd in art. 2.1 naar het oordeel van de bedrijfsleiding naar behoren bij het secretariaat zijn ingediend.

## **3. Behandeling van een klacht**

3.1. Indien de bedrijfsleiding van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een afschrift van het klaagschrift toegezonden aan de persoon tegen wie de klacht gericht is.

3.2. De betrokken b&t docent/ medewerker zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op het klaagschrift. Na verloop van deze termijn zal de klacht door de bedrijfsleiding inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de b&t docent/ medewerker niet gereageerd heeft.

3.3. Een klacht wordt behandeld door de bedrijfsleiding. Indien een lid van de bedrijfsleiding onderwerp van de klacht is, dan neemt betrokkene afstand van de behandeling van de klacht. De overige leden van de bedrijfsleiding handelen de klacht zelfstandig af.

3.4. De b&t docent/ medewerker tegen wie de klacht is gericht alsmede iedere andere b&t medewerker die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kunnen geen deel uitmaken van de interne commissie die de klacht behandelt.

3.5. De bedrijfsleiding besluit of zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de bedrijfsleiding indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. De bedrijfsleiding kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting.

3.6. De vergaderingen en hoorzittingen van de bedrijfsleiding betreffende de behandeling van een klacht zijn besloten.

3.7. De bedrijfsleiding kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.

3.8. De bedrijfsleiding draagt er zorg voor dat beide partijen gelijklijk geïnformeerd worden.

3.9. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Op verzoek van de klager of de b&t docent/-medewerker tegen wie de klacht gericht is, kan de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de andere partij plaatsvinden.

3.10. Partijen wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van door de bedrijfsleiding vastgestelde verslagen van de hoorzitting.

3.11. Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een gemachtigde, dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan de zitting te worden opgegeven aan het secretariaat.

3.12. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.

3.13. De bedrijfsleiding kan deskundigen verzoeken de hoorzitting bij te wonen. Hiervan worden aantekeningen gemaakt in het verslag van de zitting.

#### **4. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht**

4.1. Een klacht wordt niet of niet verder door de bedrijfsleiding in behandeling genomen indien:

- de klacht anoniem wordt ingediend
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 18 maanden vóór indiening van de klacht plaatsgevonden
- het contact onder art. 2.4 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid
- de klager de klacht intrekt.

4.2. Een klacht kan door de bedrijfsleiding niet ontvankelijk verklaard worden indien:

- door de klager - ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken - niet de volgens art. 2.1 minimaal vereiste gegevens worden overlegd.
- door de klager niet aannemelijk kan maken dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de cliënt en b&t onderwijs.
  - de bedrijfsleiding van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen.

#### **5. Uitspraak**

5.1. De bedrijfsleiding komt in beginsel binnen een redelijke termijn, t.w. maximaal binnen zes maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De bedrijfsleiding grondt de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede - indien van toepassing - op grond van het besprokene bij de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt. De bedrijfsleiding kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren of ongegrond.

5.2. Indien naar het oordeel van de bedrijfsleiding de behandeling van de klacht niet binnen de in art. 5.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de bedrijfsleiding daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de b&t docent/medewerker op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de bedrijfsleiding verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.

5.3. De bedrijfsleiding beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

5.4. De bedrijfsleiding motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen. De bedrijfsleiding kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de b&t docent/-medewerker die de klacht betreft.

5.5. De betrokken b&t docent/-medewerker bericht binnen twee maanden na ontvangst van de in art. 5.4 bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan klager en bedrijfsleiding of hij, naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen, maatregelen zal nemen en zo ja welke.

## **6. Beroep**

6.1. Tegen een uitspraak van de bedrijfsleiding is beroep mogelijk bij een externe klachtencommissie:

Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken,

Postadres:

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

6.2. Beroep bij de klachtencommissie is mogelijk binnen 6 weken nadat de bedrijfsleiding uitspraak heeft gedaan inzake de klacht.

6.3. De bedrijfsleiding is gehouden alle stukken met betrekking tot de afhandeling van de klacht op eerste verzoek over te dragen aan de klachtencommissie.

6.5 De bedrijfsleiding verleent, binnen het redelijke, alle benodigde medewerking aan de klachtencommissie en ziet erg toe dat de docent/-medewerker op wie de klacht betrekking heeft meewerkt aan de afhandeling van de klacht.

6.4 De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.

## **7. Overige zaken**

7.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen de klachtencommissie en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij, beslist de directie.

7.2 Dit reglement treedt in werking vanaf 1 mei 2018.