



**MOOI
VAKONDERWIJS**

Klachtenreglement

Treedt in werking uiterlijk 1 augustus 2022

Mooivakonderwijs BV – V01082022

klacht@mooivakonderwijs.nl

De directie van Mooivakonderwijs BV, vindt het in verband met een goede onderwijsuitvoering wenselijk dat er een regeling is getroffen met betrekking tot de omgang met klachten die de onderwijsorganisatie Mooivakonderwijs BV betreffen en

BESLUIT:

Artikel 1: Begripsbepalingen

1. Klachtenreglement: dit Klachtenreglement voor deelnemers vakscholing Mooivakonderwijs BV
2. De organisatie: Mooivakonderwijs BV.
3. Aspirant-deelnemer: een ieder die ingeschreven staat voor een opleiding bij de organisatie, maar voor wie de cursus/opleiding nog niet is gestart.
4. Deelnemer: een ieder die ingeschreven staat voor een cursus of opleiding bij de organisatie, en voor wie de cursus/opleiding is gestart.
5. Overige betrokkene: een overige direct bij de cursus/opleiding betrokkene, zoals bijvoorbeeld een praktijkbegeleider.
6. Klager: de persoon die een klacht indient en/of diens gemachtigde. Een klager kan zijn:
 - aspirant-deelnemer;
 - deelnemer;
 - overige betrokkene.
7. Klacht: een klacht is een uiting van ongenoegen over het doen en laten van medewerkers of de gang van zaken binnen locaties van de organisatie. Een klacht kan over zaken gaan die volgens de klager anders hadden moeten verlopen. Er kan o.a. geklaagd worden over:
 - het onderwijs;
 - de dienstverlening;
 - het gedrag van medewerkers.
8. Aangeklaagde: een docent, een directielid of een persoon of orgaan anderszins verbonden aan de organisatie, tegen wie een klacht is ingediend.
9. Directie: de directie van de organisatie welke tevens het bevoegd gezag vertegenwoordigt.
10. Klachtencommissie: de Klachtencommissie deelnemen van de organisatie welke zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van klachten. De klachtencommissie wordt ingesteld door de directie en bestaat uit minimaal 3 personen, waaronder een voorzitter en een secretaris. De voorzitter van de klachtencommissie is onafhankelijk en niet in loondienst bij de organisatie.
11. Klachtenprocedure: de procedure die de klager kan volgen om de klacht in te dienen.

Artikel 2: Afbakening en voortraject

1. Dit klachtenreglement geeft de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht. Dit klachtenreglement geldt niet ten aanzien van examens, hiervoor geldt de aparte procedure Bezwaar en beroep zoals opgenomen in het examenreglement dat voor de betreffende cursus/opleiding van toepassing is.

2. Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:
 - Het recht doen aan de individuele klager.
 - Het bevorderen van de kwaliteit van onderwijs en organisatie van de organisatie.
3. Ieder in artikel 1 lid 7 genoemd persoon heeft het recht een klacht in te dienen. Echter, dit klachtenreglement is nadrukkelijk niet bedoeld om elk willekeurig incident tot klacht te verheffen. Binnen de onderwijssetting dient ruimte te zijn voor een gesprek. De docent moet het eerste aanspreekpunt zijn bij problemen of vragen. Ook de directie kan een rol spelen bij het zoeken naar een oplossing. Klager dient daartoe zo spoedig mogelijk na het ontstaan van een aanleiding tot een klacht bovengenoemde(n) te benaderen, dit geeft de mogelijkheid om direct verbeteringen aan te brengen. Pas als blijkt dat een oplossing op deze manier niet mogelijk is, kan worden overgegaan tot het indienen van een formele klacht.

Artikel 3: Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. De klacht dient bij de Klachtencommissie van de organisatie ingediend te worden:
 - schriftelijk via Ghijbenhoek 12, 5708 LE Helmond onder vermelding van “Klacht” in de linkerbovenhoek van de envelop; of
 - in een mail via klacht@mooivakonderwijs.nl onder vermelding van “Klacht” in het onderwerp van de mail.
2. Klager wordt verzocht eventuele andere (juridische) acties ten aanzien van de klacht stop te zetten of op te schorten gedurende de behandeling door de klachtencommissie.
3. De klacht is duidelijk leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal. In de klacht dient tenminste opgenomen te zijn:
 - naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van klager;
 - cursus/opleiding en onderwijslocatie van klager;
 - datum indiening klacht, datum voorval en alle andere relevante data;
 - een korte en duidelijke omschrijving van de klacht en tegen wie of wat de klacht gericht is;
 - een korte en duidelijke omschrijving van de acties die klager ondernomen heeft om de klacht met docent en/of leidinggevende en/of directie tot een oplossing te brengen;
 - verzoek aan de klachtencommissie.

Artikel 4: Termijnen

1. Nadat de klacht is ontvangen door de klachtencommissie, krijgt klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en een afschrift van het klachtenreglement.
2. Een klacht dient binnen zes werkweken na ontvangstdatum bij de klachtencommissie te zijn afgehandeld. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd met een termijn van vier weken, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over geïnformeerd is. Verder uitstel is mogelijk zover de klager daar schriftelijk mee instemt.
3. Zodra de organisatie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt ten aanzien van deze klacht de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 5: Geen behandeling klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
 - een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - eenduidig vaststaat dat niet (medewerker[s] van) de organisatie maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - het een voorval betreft dat langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - de klacht betrekking heeft op een gedraging 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;
 - de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3.3, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de schriftelijke klacht aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkweken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 6: Behandeling klacht door klachtencommissie

1. Voor de klacht in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie, kan de klachtencommissie besluiten eerst de mogelijkheid van bemiddeling te onderzoeken.
2. In het geval van bemiddeling zal de secretaris van de klachtencommissie binnen twee werkweken contact opnemen met de klager met de vraag of hij/zij open staat voor bemiddeling. Indien klager bereid is mee te werken aan bemiddeling, start de bemiddeling. De bemiddeling wordt in handen gelegd van een door de klachtencommissie geschikt bevonden persoon en wordt binnen vier werkweken afgerond.
3. Wanneer de bemiddeling heeft plaatsgevonden, rapporteert de bemiddelaar het resultaat schriftelijk binnen twee werkweken aan de klachtencommissie. De klachtencommissie informeert hierop binnen twee werkweken bij klager of de oplossing akkoord is. Wanneer de klager de procedure op dat moment alsnog wil vervolgen, stelt klager de klachtencommissie binnen twee werkweken hiervan schriftelijk of via de mail op de hoogte, waarna de procedure vervolgd wordt.
4. De periode vanaf de start van de bemiddeling tot het einde van de bemiddeling schort de termijn van artikel 4.2 op.
5. Indien bemiddeling geen oplossing biedt en klager de klachtbehandeling in gang wil zetten, zal de klachtencommissie de klacht in behandeling nemen.
6. Als de klachtencommissie hier aanleiding toe ziet of als klager dan wel aangeklaagde expliciet heeft aangegeven hier prijs op te stellen, kan de klachtencommissie besluiten de klager en de aangeklaagde in gelegenheid te stellen tot hoor en wederhoor ten overstaan van de klachtencommissie. De klager kan zich eventueel laten bijstaan door een familielid, een vertrouwenspersoon of een (juridisch) adviseur. Het horen door de klachtencommissie kan apart van elkaar plaatsvinden. Dit geschiedt eventueel telefonisch. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
7. De klachtencommissie kan een ieder werkzaam binnen de organisatie verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen is geklaagd.

8. Indien nodig vraagt de klachtencommissie advies aan deskundigen of doet zij onderzoek ter plaatse.
9. Voor een adequate behandeling van de klacht is inzage in de persoonsgegevens van de klager door de klachtencommissie noodzakelijk. Met het indienen van een klacht door (of namens) een deelnemer is hiervoor door de klager toestemming verleend.
10. De klachtencommissie handelt de klacht vervolgens af op basis van de beschikbare gegevens, ook indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van de klachtencommissie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek.
11. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met in acht name van de privacywetgeving die van toepassing is.
12. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.
13. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden, indien die voor de afhandeling van de klacht van belang is.

Artikel 7: Oordeel klachtencommissie en besluit directie

1. De klachtencommissie geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond worden bevonden. De klachtencommissie stelt de directie, de klager en de aangeklaagde gemotiveerd in kennis van haar oordeel.
2. De klachtencommissie kan tevens – indien zij dat wenst – naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek de directie adviseren maatregelen te nemen.
3. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, informeert de directie binnen vier werkweken de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde over het besluit van de directie en de eventuele maatregelen die zij naar aanleiding van de bevindingen van de klachtencommissie neemt. De directie is niet verplicht het oordeel en/of het advies van de klachtencommissie op te volgen.

Artikel 8: Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen

1. Indien de klager zich niet kan verenigen met het besluit van de directie dan heeft de klager de mogelijkheid om zich te wenden tot de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen gevestigd in Den Haag. De organisatie Mooivakonderwijs BV is lid van de branchevereniging NRTO en conformeert zich aan de Algemene Voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen, die in samenwerking met de Consumentenbond zijn opgesteld. Klager dient hiervoor wel eerst de klachtenprocedure van Mooivakonderwijs BV te hebben doorlopen.

Artikel 9: Inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie in afstemming met de klachtencommissie.
2. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van dit reglement geldende klachtenreglementen van de organisatie.
3. Dit reglement treedt in werking op de datum vermeld op het voorblad, en geldt, wijzigingen voorbehouden, voor onbepaalde tijd.
4. Dit reglement wordt binnen 10 dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen de organisatie gebruikelijk is.
5. Voorstellen tot wijziging van het reglement kunnen worden voorgelegd aan de directie.
6. Wijziging of aanvulling van de regeling vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.