

## Klachtenprocedure

### Definities

Term	Definitie
Klager	Een (toekomstige) deelnemer van Academie voor VerenigingsManagement
Klacht	De afwijking die de klager heeft vastgesteld.
Klachtencommissie	Een onafhankelijke persoon of mediator die op verzoek van de klager de klacht afhandelt na een uitspraak van de directie. De naam van de persoon of mediator moeten vooraf bekend gemaakt zijn.

### Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directie of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

### Soorten klacht

Soort	Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
Laagdrempelig	Verwarming lokaal, ontbrekende documenten, logistieke klachten	Docent/instructeur/ programmaleider	Mondeling, telefonisch, per -mail, schriftelijk
Over docent / andere leerlingen	Gedrag, competentie	Programmaleider/Bestuurder/directeur opleidingsinstituut	Schriftelijk per e-mail of post
Over lesinhoud	Voldoet niet, wordt te beperkt gevonden	Programmaleider/Bestuurder/directeur opleidingsinstituut	Schriftelijk per e-mail of post, voorzien van een bijlage met voorbeeld
Geschil	Oneens met de uitspraak van de directie	Bestuurder/directeur opleidingsinstituut	Schriftelijk

## Klachtenprocedure

### Melding

De klager meldt zijn<sup>1</sup> klacht persoonlijk aan een bevoegde medewerker of de directie. Dat doet hij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.

<sup>1</sup> In deze tekst wordt omwille van de leesbaarheid in de mannelijke vorm naar personen verwezen. Overal waar 'hij' staat, is ook 'zij' bedoeld.

#### *Ontvangstbevestiging*

Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Bij klachten over personen of lesinhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht ook direct. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

#### *Wel of niet in behandeling nemen*

De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over het instituut gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

#### *Uitspraak*

De directeur van het opleidingsinstituut is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

#### *Afhandeling*

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

#### *Bezwaar tegen de uitspraak*

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie. De klager geeft in dat geval bij de directie aan dat hij contact wil opnemen met de klachtencommissie. Daarop stuurt de directie alle stukken over de klacht – nu een geschil – zo snel mogelijk door naar de klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd.

#### *Bezwaar tegen de samenstelling van de klachtencommissie*

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk persoon die door de directie is aangewezen. Als de klager van mening is dat deze aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar een ander persoon.

#### *Uitspraak klachtencommissie*

De klachtencommissie neemt de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klager op. De commissie doet uitspraak over de klacht en stelt de partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen, ook als in de statuten staat dat de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt.

*Registratie klachten*

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het opleidingsinstituut. De directie van het lesinstituut registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar. De klachtencommissie registreert de geschillen.

Bussum, 21 november 2017

Prof. dr. E.J. Fischer

Academie voor VerenigingsManagement