

Klachten regeling Stichting Uit eigen Beweging

Opleiding | Workshops | Studiedagen | Bijscholing | Schoolprojecten

De Klachtenregeling bevat de beschrijving van de wijze waarop klachten worden behandeld en is een van de normdocumenten ontwikkeld door en in gebruik bij de Stichting Uit eigen Beweging

Deze Klachtenregeling is door het Bestuur van de Stichting vastgesteld en als document voor gebruik door de Stichting goedgekeurd.

Voor alle externe werkzaamheden die door de Stichting worden verricht is de Klachtenregeling bindend.

Het bestuur gaat er vanuit, dat de Klachtenregeling een bijdrage levert aan de profilering en professionalisering van de Stichting.

Stichting Uit eigen beweging
Vliek 10
6235 NR Ulestraten
043 – 326 18 47
uiteigenbeweging@hetnet.nl
www.uiteigenbeweging.nl

December 2010

Inhoud

1. Inleiding
- 2.1 Indienen en eerste behandeling van een klacht
- 2.2. Rapportage behandeling en besluit
3. Officiële klachtafhandeling
4. Onderzoek door onafhankelijke externe deskundige
5. Behandeling en uitspraak omtrent de klacht
6. Rapportage behandeling en besluit
7. Slotbepaling

1. Inleiding

De Stichting Uit eigen beweging streeft naar tevreden cursisten en cliënten en zal haar werkzaamheden zorgvuldig en zo transparant mogelijk uitvoeren.

Alle activiteiten van de Stichting worden door mensen uitgevoerd waardoor misverstanden en fouten helaas niet volledig zijn uit te sluiten.

De medewerkers en het Bestuur van de Stichting nemen iedere opmerking en/of klacht serieus en zullen eerst proberen een, voor alle partijen, afdoende oplossing te zoeken zonder een uitgebreide procedure.

Mocht dit niet naar tevredenheid van de cursist zijn gebeurd dan kan deze een officiële schriftelijke klacht indienen bij een externe onafhankelijke deskundige.

Alle klachten zullen door medewerkers en het bestuur van Stichting Uit eigen beweging en de onafhankelijke externe deskundige vertrouwelijk worden behandeld.

Waar in de tekst de mannelijke vorm wordt gebruikt, kan hier ook de vrouwelijke vorm worden gelezen.

2.1. Indienen en eerste behandeling van een klacht

Wij gaan er vanuit dat ieder, die niet tevreden is over werkzaamheden uitgevoerd door medewerkers, docenten of bestuur van de stichting Uit eigen beweging, zich allereerst persoonlijk of schriftelijk wendt tot de persoon die het betreft.

Beiden zullen in gesprek met elkaar trachten tot een oplossing naar ieders tevredenheid te komen. Indien dit niet lukt, kunnen beiden zich met de klacht tot het bestuur van Stichting Uit eigen beweging wenden om tot een oplossing te komen.

Ook als de klacht zich, naar inzien van de klager, niet leent voor rechtstreekse benadering van degene die het betreft, kan de klager zich tot het bestuur van stichting Uit eigen beweging wenden.

In samenspraak met het bestuur van Stichting Uit eigen beweging zal uiterlijk binnen 3 maanden naar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing worden gezocht. Daarbij wordt rekening gehouden met de beschikbare gegevens:

- De schriftelijk verstrekte informatie betreffende de klacht
- Mondelinge informatie, te verstrekken door alle betrokken partijen
- Verdere informatie van derden die ter beschikking staat

Klachten dienen betrekking te hebben op de kwaliteit van en de inhoud van de opleiding en workshops en/of de wijze van beoordeling van studieresultaten, persoonlijke bejegening of op de financiële regelingen.

Het klachtschrift bevat minimaal

- De naam, het adres en de woonplaats van de klager.
- De naam en het adres, dan wel het werkadres, van de aangeklaagde.
- Een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de klacht en de gronden waar deze op berust.
- Ingeval het voorleggen aan de onafhankelijke externe deskundige ook de rapportage met betrekking tot afhandeling en besluit (zie 2.2.)

De Stichting neemt de klacht niet in behandeling als:

- De klacht anoniem is.
- Indien de klacht reeds eerder in behandeling is geweest en hierover reeds een bindende uitspraak is gedaan.

Uiterlijk binnen 1 week na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener schriftelijk of per e-mail de datum van ontvangst van de klacht.

Uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener schriftelijk of per e-mail

- Een uitnodiging voor een gesprek met alle partijen: de klager, de aangeklaagde en/of een delegatie van het bestuur van de stichting.
- of ingeval van de officiële klacht, de wijze waarop de klacht wordt behandeld en een inschatting van de beoordelingstijd van de klacht.

2.2. Rapportage behandeling en besluit

Ontvangst, status, behandeling en besluitvorming rondom de klacht worden door de administratie van de stichting vastgelegd.

Het gezamenlijke besluit zal schriftelijk vastgelegd en binnen 2 weken aan ieder toegezonden worden.

Het besluit zal minimaal bevatten

- De wijze waarop de uitspraak tot stand is gekomen.
- De motivatie om tot het besluit te komen.
- Het besluit met betrekking tot de klacht.

3. Officiële klachtafhandeling

Als klager dan wel aangeklaagde zich niet kunnen verenigen met (het resultaat van) de bemiddeling van het Bestuur, of het door het Bestuur genomen besluit, kan elk van hen zich wenden tot de onafhankelijke externe deskundige, zijnde:

Mr. Sanne Nicolaes – te Maastricht. Dit dient schriftelijk te geschieden binnen 6 weken na het resultaat van de bemiddeling / besluit van het bestuur.

4. Onderzoek door onafhankelijke externe deskundige

De klager of aangeklaagde dient een met reden(en) omkleed klachtschrift in bij mr. Sanne Nicolaes – te Maastricht.

De onafhankelijke externe deskundige hoort de betrokkenen en gaat na of de klacht gegrond, dan wel ongegrond is, aan de hand van:

- Het hoor en wederhoor van de betrokkenen
- De beschikbare schriftelijk verstrekte informatie bij het indienen van de klacht
- Het eerdere schriftelijk vastgelegde besluit.
- Overige relevante informatie, indien gewenst.

5. Behandeling en uitspraak omtrent de klacht

De onafhankelijke externe deskundige behandelt de klacht in een niet openbaar overleg.

De onafhankelijke externe deskundige komt binnen een redelijke termijn (gestreefd wordt naar maximaal drie maanden) tot een voor de Stichting bindende uitspraak of de klacht gegrond dan wel ongegrond is. Deze uitspraak komt in de plaats van het eerdere resultaat van overleg tussen beide partijen en het besluit van het bestuur.

Dit besluit wordt schriftelijk, gelijktijdig aan zowel de stichting, als de klager en aangeklaagde meegedeeld.

6. Rapportage behandeling en besluit

Het besluit zal minimaal bevatten:

- De motivatie om tot dit besluit te komen.
- Mogelijke afwijkingen ten opzichte van het eerdere besluit.
- De uitspraak van de onafhankelijke externe deskundige.

7. Slotbepaling

De onafhankelijke externe deskundige kan het bestuur adviseren over verbeterpunten die mogelijk, ofwel noodzakelijk zijn.