

Klachtenreglement Scholingstrajecten

Vastgesteld te Den Haag op 20 – 06 - 2022

1. Inleiding

De Stichting Vooruitgang Door Zelfwerkzaamheid (verder te noemen VDZ) heeft de kwaliteit van haar diensten hoog in het vaandel staan.

Dit klachtenreglement is ter verbetering en het waarborgen van de kwaliteit vastgesteld.

De volgende kernwaarden in handelen zijn hierbij van toepassing:

- Aandacht,
- Betrouwbaarheid,
- Verantwoordelijkheid en
- Wederzijdse transparantie tussen VDZ en haar cliënten

Alle klachten worden zorgvuldig met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens(WBP) in behandeling genomen. Daarnaast wordt de VDZ privacyregeling ook in acht genomen.

Iedereen die een relatie heeft met VDZ kan een klacht indienen die betrekking heeft op gedragingen en/of beslissingen. VDZ beoogt met de benoeming van een onafhankelijke c.q. onpartijdige behandelaar een effectieve en laagdrempelige oplossing van de klacht te bereiken.

Het klachtenreglement is alleen van toepassing indien onderling overleg tussen de betrokkenen niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

Het klachtenreglement is voor belanghebbenden beschikbaar op elke VDZ locatie en te downloaden via de website www.vdz.nu.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement komen de volgende begrippen voor:

- a. Scholingstraject: het traject van een cursus
- b. Indiener: een (ex-)cursist, directie of personeelslid, (een lid van) het Bevoegd gezag, een vrijwilliger, stagiaires en docenten (in opleiding) die een klacht hebben ingediend;
- c. Klacht: voorval over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- d. Cursuscoördinator: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- e. Klachtencoördinator: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- f. Aangeklaagde: alle in artikel 1 b genoemde personen tegen wie een klacht is ingediend;

2. Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De cursuscoördinator

Artikel 2 Taakstelling cursuscoördinator

1. Er is op iedere leslocatie ten minste één cursuscoördinator die bemiddelt bij het oplossen van klachten.
2. De cursuscoördinator neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De cursuscoördinator is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als cursuscoördinator heeft beëindigd.
3. De cursuscoördinator heeft de plicht om eerst na te gaan of de klager getracht heeft om het probleem met de aangeklaagde op te lossen alvorens zij de klager naar het klachtenformulier verwijst;

4. De cursuscoördinator bemiddelt door onderling overleg tussen de betrokkenen bij het zoeken naar een passende oplossing van de klacht.
5. Indien een onderlinge oplossing, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, zal de cursuscoördinator de klager verwijzen naar het klachtenreglement en desgewenst bemiddelen bij het invullen van het klachtenformulier.
6. Na het indienen van het klachtenformulier voert de cursuscoördinator de inhoudelijke communicatie inzake de klacht inname; de cursuscoördinator geeft desgewenst algemene informatie over de klachtenprocedure.

Paragraaf 2 De klachtencoördinator

Artikel 3 Taken klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator neemt, na ontvangst van het volledig ingevulde en ondertekende klachtenformulier,;
2. De klachtencoördinator geeft advies over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen door het Bevoegd gezag
3. De klachtencoördinator neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De klachtencoördinator is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als klachtencoördinator heeft beëindigd.
4. De klachtencoördinator beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over de oplossing.
5. De klachtencoördinator rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde en het Bevoegd gezag.
6. De klachtencoördinator geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond verklaren van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het Bevoegd gezag.
7. De klachtencoördinator kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het Bevoegd gezag te treffen maatregelen.
8. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht wordt deze doorverwezen naar het klachtenreglement van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO);

Paragraaf 3 De klachtenprocedure

Artikel 4 Indienen van een klacht en de behandelduur

1. De klacht dient uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na het moment van handelen of nalaten, dan wel vanaf het moment dat de aangeklaagde redelijkerwijs daarvan kennis van heeft kunnen nemen dan wel heeft gepoogd het probleem onderling op te lossen te zijn ontvangen door de klachtencoördinator.
2. De klager dient de klacht schriftelijk te richten aan de Stichting Vooruitgang Door Zelfwerkzaamheid (Het Kleine Loo 364; 2592 CK Den Haag) d.t.k.v.
 - a. de cursuscoördinator of
 - b. de klachtencoördinator.
3. De klacht kan per (reguliere/aangetekende) post of per e-mail verzonden worden.
 - a. De door de klager gekozen verzendwijze is ten allen tijden op eigen risico.
4. Het schriftelijk indienen van een klacht kan middels
 - a. een klachtenbrief of

- b. het volledig ingevulde en ondertekende klachtenformulier.
5. Het klachtenformulier is beschikbaar op de leslocatie, bij de cursuscoördinator en op de website (<http://www.vdz.nu>) .
6. Het klachtenformulier dient volledig en leesbaar te worden ingevuld en voorzien te zijn van de dagtekening en handtekening van de klager.
 - a. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 7 (zeven), wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 5 (vijf) dagen na de eerste mededeling van de klacht te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde, dan zal de klacht niet in behandeling worden genomen.
7. Het ontvangst van een klachtenbrief zal gevolgd worden met het verzoek voor het volledig invullen van het klachtenformulier. Door het ondertekenen van het klachtenformulier verklaart de klager, vermeld onder 1 van het klachtenformulier, zich te onderwerpen aan de bepalingen van het reglement van VDZ.
8. De klager aanvaardt de beslissing van de klachtencoördinator als bindend en stemt ermee in dat de eventueel in het klachtenformulier opgegeven vertegenwoordiger de procedure uitvoert.
9. De cursuscoördinator kan, in samenspraak met het Bevoegd gezag en na overleg met de klager, de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
10. Het is aan de klager of hij ermee akkoord gaat dat zulks in het bovenstaand lid 9 geschiedt.
11. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de klachtencoördinator, verwijst de ontvanger van de klacht, de klager aanstonds door naar de cursuscoördinator. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
12. De cursuscoördinator kan, in samenspraak met het Bevoegd gezag, een voorlopige voorziening treffen.
13. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
14. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencoördinator het Bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen 14 (veertien) dagen schriftelijk mee dat zij de klacht in goede orde heeft ontvangen.
15. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een derde persoon. De contactgegevens van de vertegenwoordiger dienen bij het indienen van de klacht, middels het klachtenformulier, kenbaar gemaakt te worden.

Artikel 5 Nadere afspraken bij de klacht behandel procedure

1. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het Bevoegd gezag vereist.
2. De inhoudelijke behandeling van de klacht wordt in principe zonder aanwezigheid van partijen behandeld, tenzij de klachtencoördinator anders bepaalt of één der partijen een verzoek indient om mondeling gehoord te worden.
3. Documenten betreffende hebbende op de klacht worden tenminste 3 (drie) jaar bewaard bij VDZ.

Artikel 6 Hoorzitting met partijen

Indien er sprake is van een inhoudelijke behandeling van de klacht met aanwezigheid van partijen dan:

1. Bepaalt de klachtencoördinator, in samenspraak met het Bevoegd gezag, de plaats en het tijdstip van de hoorzitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen 1 (één) maand na ontvangst van de klacht:

- a. Bij het vaststellen van de hoorzitting wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de beschikbaarheid van de betrokkenen;
 - b. alle betrokkenen worden schriftelijk in kennis gesteld van de hoorzitting;
 - c. de aanwezigheid van derden blijft te allen tijde vrijblijvend;
 - d. alle eventuele (reis)kosten zijn voor eigen rekening.
2. De klachtencoördinator kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat een getuige of deskundige bij het verhoor aanwezig is.
3. Alle betrokken partijen kunnen op verzoek inzage krijgen in alle stukken die betrekking hebben op de klacht.
 - a. Plaats en tijdstip van de ter inzagelegging worden door de klachtencoördinator bepaald.
4. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt die slechts op expliciet verzoek aan de klager en/of aangeklaagde wordt verstrekt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd;
 - c. ondertekening van de klachtencoördinator.

Artikel 7 Afwijzing klacht

De cursuscoördinator en/of de klachtencoördinator zijn niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

1. vaststaat dat niet VDZ dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van VDZ, maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
2. de klacht betrekking heeft op een reeds eerder behandelde klacht bij VDZ scholingstrajecten;
3. de klacht niet voldoet aan de onder artikel 4 en 5 genoemde voorwaarden;
4. het gebeurde waarover de klacht wordt ingediend langer dan 1 (één) jaar geleden heeft plaatsgevonden;
5. op verzoek van de Officier van Justitie de procedure te maken heeft met een opsporing of vervolging op bevel van de Officier van Justitie;

Paragraaf 4 Het reglement

Artikel 8 Wijziging van het reglement

Dit klachtenreglement kan door het Bevoegd gezag, in samenspraak met de klachtencoördinator, worden gewijzigd of ingetrokken. De leden van het Bevoegd gezag hebben instemmingsrecht met betrekking tot de vaststelling of wijziging van dit reglement.

Artikel 9 Overige bepalingen

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het Bevoegd gezag.

Artikel 10 Verwijzing naar Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

Indien de klager of de aangeklaagde niet tevreden is met de door de klachtencoördinator aangedragen oplossing betreffende het Alfa- of Inburgeringstraject, wordt zij door het Bevoegd gezag doorverwezen naar de klachtenprocedure (reglement) van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

Bijlage 1: Klachtenformulier