

## Klachtenreglement Stichting KEC

### Inleiding

Dit reglement is geschreven voor de werkwijze van de klachtencommissie van Stichting KEC en het in behandeling nemen van klachten door de klachtencommissie.

### Artikel 1 Begripsomschrijving

1. Commissie: de Klachtencommissie van Stichting KEC.
2. Leden: leden van de klachtencommissie van Stichting KEC.
3. Klagers kunnen alleen zijn:
  - a) leerkracht of
  - b) intern begeleider, of
  - c) directeur/directrice van een school
4. Klacht: elke van een Klager afkomstige schriftelijke uiting van inhoudelijk bezwaar tegen:
  - a) een door Stichting KEC geleverde dienst, en of;
  - b) een door Stichting KEC geleverd product, en of;
  - c) een gedraging, handeling of nalaten van een door Stichting KEC ingehuurd trainer of coördinator, ten gevolge waarvan Klager zich rechtstreeks in zijn belang getroffen acht.

### Artikel 2 Doel van de commissie

De commissie heeft tot doel:

1. Klager in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij hij belang heeft;
2. bij te dragen aan een goede behandeling van klachten en daarmee aan de verbetering van de relatie, die Stichting KEC met haar afnemers heeft;
3. het bestuur van Stichting KEC te adviseren met betrekking tot door Klager aan hem/haar voorgelegde klachten en zij brengt met reden omklede, gekwalificeerde adviezen uit over de afhandeling daarvan;
4. bij te dragen aan de verbetering c.q. optimalisering van het functioneren van Stichting KEC.

### Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag

1. De commissie bestaat uit drie leden.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur van Stichting KEC.
3. Leden van de commissie moeten onafhankelijk zijn en niet in enige relatie staan tot KEC en/of haar bestuur.
4. De leden worden geselecteerd op grond van hun kennis en ervaring.
5. Geen lid van de commissie kunnen zijn:
  - a) leden van het bestuur van Stichting KEC en hun verwanten in de eerste graad;
  - b) coördinatoren of trainers van Stichting KEC die door het bestuur (in het verleden of op het moment van indiening) zijn aangewezen om werkzaamheden ten behoeve van Stichting KEC uit te voeren.

6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Aftredende leden zijn terstond hernoembaar. Het lidmaatschap inclusief herbenoemingen mag maximaal acht jaar duren.
7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a) het verstrijken van de termijn zoals genoemd in lid 6 van dit artikel.
  - b) de schriftelijke opzegging van het lidmaatschap door het lid.
  - c) overlijden.
  - d) een daartoe strekkend besluit van het bestuur van Stichting KEC, gehoord hebbende de commissie.

#### **Artikel 4 Voorzitter en secretaris van de commissie**

1. De commissie benoemd uit haar eigen leden een voorzitter en een secretaris.

#### **Artikel 5 Ontvankelijkheid van klachten**

1. Klachten dienen duidelijk als zodanig herkenbaar te zijn en te voldoen aan het bepaalde in artikel 1 lid 4.
2. Een klacht kan alleen maar worden ingediend nadat de bezwaren waarop de klacht is gestoeld, eerder zijn voorgelegd aan de verantwoordelijke trainer of coördinator van Stichting KEC met verzoek hierop te reageren en de bezwaren waar nodig geacht weg te nemen. De verantwoordelijke trainer of coördinator van Stichting KEC stuurt een kopie van zijn reactie gelijktijdig aan het bestuur. Een klacht kan vervolgens alleen maar worden ingediend bij de commissie binnen 3 maanden nadat de trainer of coördinator van Stichting KEC de klacht in behandeling heeft genomen.
3. Indien de commissie van mening is dat een klacht eerst en alsnog door de trainer of coördinator van Stichting KEC opgelost had of zou moeten kunnen worden en/of deze daartoe niet (voldoende) in gelegenheid is geweest, kan zij de klacht rechtstreeks doorgeven aan de verantwoordelijke met het verzoek de klacht alsnog in behandeling te nemen en af te handelen. De commissie bericht de Klager hierover schriftelijk met de mededeling dat na bedoelde afhandeling, alleen voorzover dan nog nodig, alsnog een klacht op de voet van lid 2 van dit artikel kan worden ingediend.
4. Een klacht dient ondertekend te zijn en bevat ten minste:
  - a) de naam en adres van de Klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van het besluit of handeling waartegen de klacht zich richt;
  - d) een motivatie.
5. Een klacht wordt aanhangig gemaakt door het indienen van een klaagschrift bij de secretaris van de commissie en deze aangetekend te verzenden.
6. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - a) de klacht niet voldoet aan het bepaalde in artikel 1 lid 3 en 4, alsmede de in de leden 2, 4 en 5 van dit artikel gestelde eisen;
  - b) de klacht nog niet door de direct verantwoordelijke voor het geleverde product of dienst in behandeling kon worden genomen;

- c) Klager of Stichting KEC de zaak waarop de klacht betrekking heeft, in handen van een deurwaarder of advocaat heeft gesteld teneinde een procedure te starten;
  - d) het een klacht betreft over of samenhangend met beleid van Stichting KEC of uitvoering van beleid in het algemeen;
  - e) het recht op schadevergoeding betreft, indien de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - f) deze discriminerend van aard is;
  - g) deze strijdig is met het algemeen fatsoen of gedragsregels.
7. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt de commissie dit met redenen omkleed mee aan de Klager.

#### **Artikel 6      Ontvangstbevestiging**

1. De secretaris van de commissie zendt na ontvangst van een klacht binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de indiener van de klacht, tenzij aantoonbare overmacht dit verhindert.
2. De klacht en de daarbij overgelegde stukken worden zo spoedig mogelijk in handen van de commissie en eventuele derde belanghebbenden gesteld.
3. Op de klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
4. Bij het bericht van ontvangst wordt vermeld dat de commissie een bindend advies voor partijen doet en wordt tevens de te verwachten termijn van afhandeling genoemd.

#### **Artikel 7      Vooronderzoek**

1. De voorzitter van de commissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd rechtstreeks inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op verzoek van de commissie bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen of te doen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen daartoe ter zitting te verschijnen.

#### **Artikel 8      De vergaderingen en behandeling van klachten**

1. De commissie vergadert in beginsel, indien klachten aan de orde zijn halfjaarlijks en zoveel extra als na indiening van klachten nodig en wenselijk is.
2. De commissie maakt de vergaderdata voor het komende jaar uiterlijk in december van elk jaar bekend.
3. Een klacht wordt behandeld in de eerstvolgende vergadering van de commissie, mits de klacht ten minste twee weken voor de vergaderdatum ingediend is.
4. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. Zij kan, alvorens zij tot een uitspraak komt, de Klager en/of Stichting KEC horen en/of een nader onderzoek instellen.
5. De vergadering van de commissie is niet openbaar, tenzij de commissie anders besluit.
6. Klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten.
7. Trainers of coördinatoren van Stichting KEC wier handelen onderwerp is van de klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven.

8. In beginsel past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.
9. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de vergadering op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

#### **Artikel 9      Werkwijze van de commissie**

1. De vergadering kan alleen plaatsvinden als de drie leden aanwezig zijn.
2. Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie. De secretaris is namens de commissie – zoals bepaald in artikel 4 - in ieder geval verantwoordelijk voor het concipiëren van het advies van de commissie.
3. Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacy gevoelige gegevens, waarvan hij bij behandeling van de klachten kennis heeft genomen.

#### **Artikel 10     Stemmen**

1. Bij de beslissing over de inhoud van het advies aan de voorzitter van Stichting KEC wordt gestreefd naar unanimiteit.
2. Bij het ontbreken van unanimiteit wordt beslist bij meerderheid van stemmen.
3. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

#### **Artikel 11     Advies van de commissie**

1. De commissie verzendt binnen een redelijke termijn - met een maximum van drie maanden - na het in behandeling nemen van de klacht het advies aan de voorzitter van Stichting KEC en een afschrift van het advies aan de Klager. De commissie kan, na overleg met de Klager, van deze beslistermijn afwijken.
2. Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de commissie, bericht de voorzitter van Stichting KEC zowel de commissie als de Klager schriftelijk over zijn beslissing. Bij het niet of niet geheel overnemen van het advies wordt deze beslissing gemotiveerd.
3. Indien de voorzitter van Stichting KEC het advies niet opvolgt, wordt dit door de voorzitter van Stichting KEC eerst met het bestuur besproken alvorens hij/zij deze beslissing neemt.

#### **Artikel 12     Vergoeding kosten**

1. De kosten verbonden aan het inschakelen van derden door Klager zijn voor rekening van de Klager. Stichting KEC zal deze kosten vergoeden (op declaratiebasis) tot een maximum van € 350,- als de commissie de klacht volledig gegrond acht.

#### **Artikel 13     Registratie klachten**

1. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van drie jaar gerekend vanaf de datum van de indiening van de klacht bewaard.

#### **Artikel 14     Wijziging en vaststelling van het reglement**

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan gewijzigd worden door het bestuur van Stichting KEC.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van Stichting KEC.
3. De commissie behandelt de klacht volgens het reglement Klachtencommissie Stichting KEC geldend op het moment van het indienen van de klacht bij de commissie.

Aldus vastgesteld te Den Haag 20 juni 2013