



Klachtenregeling voor Vermeulen opleidingen en vorming

Vermeulen Opleidingen en Vorming;

overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

Klachtenregeling Vermeulen Opleidingen en Vorming

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1: Klachtrecht.

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Vermeulen Opleidingen en Vorming zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Vermeulen Opleidingen en Vorming.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Vermeulen Opleidingen en Vorming wordt aangemerkt als een gedraging van Vermeulen Opleidingen en Vorming.

Artikel 2: Behoorlijke behandeling.

Vermeulen Opleidingen en Vorming draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3: Reikwijdte.

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6, eerste en tweede lid, en lid 4 onder a tot en met d, van deze regeling.

Artikel 4: Mondelinge/andere klachten.

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt Vermeulen Opleidingen en Vorming in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. Vermeulen Opleidingen en Vorming wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 5: Beroep.

Tegen een beslissing van Vermeulen Opleidingen en Vorming inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan bezwaar worden ingediend bij de Commissie Bezwaar en Advies.

II. De behandeling van klaagschriften

Artikel 6: Indienen van een klacht.

1. Klager dient in geval van een klacht zich eerst te wenden tot de persoon die een onwettelijke gedraging jegens klager heeft betoond.
2. Klager en beklagde gaan samen in mondeling overleg om uit de onvrede te geraken. Na overleg mogen beide zich tijdens dit gesprek laten bijstaan door een derde.
3. Lid 1 en 2 is niet van toepassing wanneer er sprake is van een vorm van seksuele intimidatie.

4. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - e. de datum wanneer er overleg is geweest tussen betrokkenen zonder dat er overeenstemming is bereikt.
- d. het klaagschrift moet zijn gericht aan:

**De directie van Vermeulen Opleidingen en Vorming,
Kalkoenweg 42
3851 SC Ermelo**

Artikel 7: Staken behandeling.

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Vermeulen Opleidingen en Vorming nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Vermeulen Opleidingen en Vorming naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8: Ontvangstbevestiging.

Vermeulen Opleiding en Vorming bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week na ontvangst.

Artikel 9: Klachtbehandeling.

1. De directeur van Vermeulen Opleidingen en Vorming is belast met de behandeling van de klacht. Verder te noemen klachtenbehandelaar.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directeur c.q. klachtenbehandelaar, wordt de klacht behandeld door de Commissie Bezwaar en Advies.

Artikel 10: Geen verplichting tot klachtbehandeling.

1. Vermeulen Opleidingen en Vorming is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;

e. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Vermeulen Opleidingen en Vorming is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Vermeulen Opleidingen en Vorming schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11: Afschrift aan aangeklaagde.

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12: Horen.

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13: Termijnen.

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14: Klachtafdoening.

1. Vermeulen Opleidingen en Vorming stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen bij de Commissie Bezwaar en Advies. Tevens wordt in de kennisgeving aangegeven hoe en waarnaar het bezwaarschrift gezonden dient te worden.

3. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 15: Bezwaarschriftafdoening.

1. De klager die zich niet kan verenigen met het besluit van Vermeulen Opleidingen en Vorming, kan een bezwaarschrift indienen bij de Commissie Bezwaar en Advies.

Per adres:

Secretaris Commissie Bezwaar en Advies

Mevrouw L. Hofwegen

Hoge Hereweg 60

9756 TK GLIMMEN

2. De secretaris van de Commissie Bezwaar en Advies stelt bezwaarde en de directie van Vermeulen Opleidingen en Vorming op de hoogte van de ontvangst van het bezwaarschrift. De directie ontvangt tevens een afschrift van het bezwaarschrift.
3. De secretaris roept de afvaardiging binnen 6 weken bijeen en bezwaarde krijgt een uitnodiging zijn bezwaarschrift mondeling toe te lichten.
4. Van het besprokene wordt een verslag gemaakt.
5. Binnen 2 weken wordt het advies op het bezwaarschrift met redenen omkleed ter kennis gebracht aan bezwaarde en een afschrift aan de directie van Vermeulen Opleiding en Vorming.
6. Het advies is voor de directie bindend, in zoverre dat zich hiertegen geen zwaarwegende economische, rechtspositionele, wet en regelgeving of concurrentieverzwakkende gevolgen tegen verzetten.
7. De directie dient binnen redelijke termijn gevolg te geven aan het advies van de Commissie Bezwaar en Advies, of anderszins wanneer zwaarwegende gevolgen zich daar tegen verzetten, bezwaarde en de Commissie Bezwaar en Advies met redenen omkleed schriftelijk op de hoogte te brengen van de redenen tot afwijking van het advies en waarin een andere vorm van schadeloosstelling wordt voorgesteld.

Artikel 16: Klachtregistratie.

1. Vermeulen Opleidingen en Vorming draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. Tevens van de klachten en beroepschriften ingediend bij de Commissie Bezwaar en Advies.
2. Vermeulen opleidingen en vorming is verantwoordelijk voor een deugdelijk beheer van de gehele administratie terzake en archiveert de stukken voor ten minste een periode van vijf jaren na afronding van de procedure.

Artikel 17: Geheimhoudingsplicht.

1. Zowel klager als de directie van Vermeulen opleidingen en vorming, alsmede de commissie van bezwaar en Advies verplichten zich tot geheimhouding van alle informatie verkregen op schrift of mondeling en doen buiten de kaders van onderhavige regeling geen uitlatingen in welke vorm dan ook naar derden.

Artikel 18: Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding.

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Vermeulen Opleidingen en Vorming gevestigd te Amersfoort.
2. De directie van Vermeulen Opleidingen en Vorming draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Aldus, vastgesteld door de directie van Vermeulen Opleidingen en Vorming.

Amersfoort, 15 juli 2013

K.J.R. Vermeulen,

Directeur.

Toelichting

Algemeen

Op 1 juli 1999 is de uniforme klachtenregeling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden, waarin een procedure wordt gegeven voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Alhoewel Vermeulen Opleidingen en Vorming geen orgaan is zoals bedoeld in de Awb, wordt in het kader van rechtszekerheid en behoorlijk bestuur zoveel als mogelijk aangesloten bij die regeling die bedoeld is voor overheidsorganen. Vertrekpunt bij die regeling is dat de burger beschermd moet worden tegen de machtige overheid. Bij de opstelling van deze regeling is de klachtenregeling van de Awb op de voet gevolgd. De regeling bevat daarmee een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling zodat aanvullende regels niet noodzakelijk zijn. Vermeulen Opleidingen en Vorming houdt echter de vrijheid om extra aanvullende voorschriften in de eigen regeling op te nemen, in het bijzonder als deze extra waarborgen voor de klager bevatten.

Op een tweetal onderdelen is daarin voorzien. De oorspronkelijke regeling voorziet niet in een bezwaarmogelijkheid, maar verwijst direct na het besluit naar de Nationale ombudsman. In onderhavige regeling is voorzien dat klager in beroep kan bij een onafhankelijk orgaan.

De tweede toevoeging op de oorspronkelijke regeling is dat klager voordat een schriftelijke klacht ingediend wordt, eerst de persoon tegen wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in bilateraal overleg getracht wordt op een volwassen wijze er samen uit te komen. Veelal zal blijken dat het gaat om een communicatiestoornis die eenvoudig opgelost kan worden en waarmee een formele klachtenprocedure voorkomen kan worden. Het verplicht bilateraal overleg kent – desgewenst - een uitzondering. Wanneer de klacht voortkomt uit een vorm van seksuele intimidatie, staat het de klager vrij deze stap van gezamenlijk overleg over te slaan en zich schriftelijk rechtstreeks te wenden naar de klachtenbehandelaar.

Artikelsgewijs

Artikel 1

De klachtregeling geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen optreden, handelen of nalaten van Vermeulen Opleidingen en Vorming, of van medewerkers van Vermeulen Opleidingen en Vorming die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Geklaagd kan worden over de wijze waarop Vermeulen Opleidingen en Vorming dan wel een of meer van haar medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de indiener van de klacht heeft of hebben gedragen. Hierbij kan worden gedacht aan onheus optreden, traagheid, schending van de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend, falende voorlichting of communicatie. Ook het functioneren van de organisatie van Vermeulen opleidingen en Vorming kan hieronder worden begrepen, ook al is de gedraging niet (zonder meer) te herleiden tot een concrete gedraging van een bepaald persoon.

Artikel 2

Dit artikel bevat de algemene verplichting voor Vermeulen Opleidingen en Vorming om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtbehandeling. Voor schriftelijke klachten geeft de regeling in de artikelen 6 tot en met 15 een nadere uitwerking van het beginsel van behoorlijke klacht- behandeling. Voor mondelinge klachten kan – ter vermindering van het risico van formalisering en bureaucrativering - worden volstaan met de algemene zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen.

Artikel 3

De klachtenregeling ziet toe op de behandeling van **schriftelijk** ingediende klachten. Als een klacht schriftelijk wordt ingediend en voldoet aan de formele vereisten, bestaat voor Vermeulen Opleidingen en Vorming de verplichting deze klacht overeenkomstig de procedure van haar klachtenregeling af te doen.

Artikel 4

Klachten kunnen ook mondeling of per e-mail worden ingediend. Ook kan worden geklaagd over een gedraging jegens een ander dan de klager. Ook voor deze klachten geldt dat ze behoorlijk moeten worden afgehandeld. Ten aanzien van laatstgenoemde klachten laat de wetgever het orgaan vrij aan de behoorlijke afdoening zelf invulling te geven en behoeft dus de onderhavige klachtenregeling niet te worden gevolgd. Bij de behandeling van dit soort klachten zullen in ieder geval de beginselen van behoorlijk bestuur in acht worden genomen. Indien de klager bij een mondelinge klacht afhandeling door Vermeulen Opleidingen en Vorming conform deze klachtenregeling wenst, zal hij/zij de klacht op schrift moeten zetten. Bij mondelinge klachten of klachten per e-mail, dient de klager te worden gewezen op de mogelijkheid zijn klacht schriftelijk in te dienen.

Artikel 5

Beslissingen over de behandeling van een klacht zijn anders dan de wetgever bedoelt in de Awb, die uitgesloten is van bezwaarmogelijkheden. De klager, die het niet eens is met het besluit kan in onderhavige klachtenregeling in bezwaar bij de Commissie Bezwaar en Beroep.

Artikel 6

In dit artikel zijn de eisen beschreven waaraan een schriftelijke klacht dient te voldoen. Als de klacht niet voldoet aan de gestelde eisen bestaat voor Vermeulen Opleidingen en Vorming niet de verplichting om de verdere procedure van de klachtenregeling te volgen. Wel blijft de plicht tot een behoorlijke klachtenafhandeling bestaan. Dit kan ertoe leiden dat de indiener in de gelegenheid wordt gesteld zijn klaagschrift aan te vullen, waarna de artikelen 6 t/m 15 van deze regeling alsnog moeten worden toegepast.

Artikel 7

In elk stadium van de klachtenprocedure kan de procedure worden stopgezet als er een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt. Hiermee wordt een snelle en informele afhandeling van klachten mogelijk.

Telefonische afdoening. Een klacht mag mondeling op informele wijze worden afgedaan. Hiervan is echter alleen sprake als een onmiddellijk, mondeling contact met de klager tot een in de ogen van de klager bevredigende afwikkeling van de klacht heeft geleid.

Vermeulen Opleidingen en Vorming en de klager komen samen overeen wanneer naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen. Ook als de klager schriftelijk bevestigt dat de klacht naar tevredenheid is afgedaan, kan de behandeling worden gestaakt.

De behandelaar van de klacht legt zijn mondelinge antwoord op de klacht en eventuele afspraken die daarbij gemaakt zijn met de klager vast.

Artikel 8

Bij de ontvangstbevestiging verstrekt Vermeulen Opleidingen en Vorming tegelijkertijd informatie over de verdere procedure, waaronder het horen.

Artikel 9

Een zorgvuldige klachtbehandeling brengt met zich mee dat de klachtbehandelaar niet betrokken mag zijn geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Zulks geldt echter niet indien de klacht betrekking heeft op Vermeulen Opleidingen en Vorming zelf. Maar wel voor de directeur persoonlijk of haar plaatsvervanger. In dat geval wordt de klacht rechtstreeks ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie Bezwaar en Advies.

Als klachtbehandelaar is hier gekozen voor de persoon van de directeur, aan wie de behandeling van de klachten is toegewezen als eigenaar bestuurder. Aan het begrip behandeling van de klacht wordt in de Awb een ruime uitleg gegeven. Behandeling van de klacht betekent het onderzoeken van de klacht, inclusief het horen van klager en aangeklaagde, en het trekken van conclusies uit het onderzoek. Vermeulen Opleidingen en Vorming houdt echter de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke afhandeling. Gelet op de omvang en de structuur van de organisatie van Vermeulen Opleidingen en Vorming is afgezien van het volgen van een (aanvullende) klachtadviesprocedure als bedoeld in afdeling 9:3 van de Awb.

Artikel 10

Dit artikel bevat een limitatieve opsomming van de gronden waarop Vermeulen Opleidingen en Vorming kan besluiten om een klacht niet te behandelen. De verplichting tot klachtbehandeling vervalt, de bevoegdheid blijft bestaan.

De schriftelijke in kennisstelling dat de klacht niet wordt behandeld is een besluit in de zin van deze regeling en moet derhalve worden gemotiveerd. Tegen het besluit om de klacht niet te behandelen staat evenwel beroep open bij de Commissie Bezwaar en Advies.

Artikel 11

Voor degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, is het belangrijk te weten dat een klacht over hem is ingediend en dat hij kennis kan nemen van de inhoud van de klacht. Als de klacht tot een hoorzitting leidt moet de beklaagde zich daarop kunnen voorbereiden. Alle op de klacht betrekking hebbende stukken worden daarom aan hem toegezonden.

Artikel 12

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht is een essentieel onderdeel van de klachtprocedure. Het horen is bedoeld om die informatie te verkrijgen om de klacht naar behoren af te handelen. Vermeulen Opleidingen en Vorming heeft in de klachtprocedure volledig de vrije keus om klager en aangeklaagde al dan niet in elkaars aanwezigheid te horen.

Telefonisch horen is in een klachtenprocedure – na overleg met de klager - niet zonder meer uitgesloten, maar er dienen dringende redenen voor te zijn.

Ten aanzien van het verslag van het horen geldt dat een apart verslag niet is vereist. Ook in de afdoeningbrief kan worden vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is gesteld. Een apart verslag heeft wel de voorkeur.

Artikel 13

Het tweede lid van artikel 13 voorziet in de mogelijkheid de afhandeling met vier weken te verdagen. Deze situatie kan zich bijvoorbeeld voordoen indien er onvoldoende informatie beschikbaar is om de klacht naar behoren te kunnen behandelen. De afwezigheid van degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt kan een reden zijn voor verdaging.

Artikel 14

Het eerste lid verplicht Vermeulen Opleidingen en Vorming om na het afsluiten van het onderzoek de klager schriftelijk haar bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Daartoe bevat de beslissing een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Het eerste lid spreekt van 'eventuele' conclusies, omdat de bevindingen niet altijd tot bepaalde conclusies hoeven te leiden. Met name als een klacht ongegrond wordt geacht, zullen conclusies kunnen uitblijven.

In het algemeen zal een klachtbehandeling moeten eindigen met het oordeel gegrond of ongegrond.

De bevindingen en conclusies zijn niet gericht op rechtsgevolg. Ook als in de klachtprocedure de rechtmatigheid van een besluit aan de orde komt, leidt de uitkomst daarvan niet tot een rechtens bindend besluit. De eventuele conclusies kunnen er uiteindelijk wel toe leiden dat Vermeulen Opleidingen en Vorming een besluit wijzigt of intrekt, of een (nieuw) besluit neemt.

De bedoeling van het tweede lid is dat de klager moet worden gewezen op de beroepsmogelijkheid van een externe klachtinstantie, zoals in dit geval de Commissie Bezwaar en Advies. De verwijzing heeft dus geen betrekking op eventuele interne klachtvoorzieningen die nog kunnen worden doorlopen.

Artikel 15

In dit artikel wordt geregeld hoe de bezwaarprocedure vorm en inhoud krijgt. In grote lijnen analoog aan de klachtafdoening.

In lid 6 echter, zijn mogelijke uitsluitinggronden aangegeven wanneer het advies van het bezwaarorgaan niet gehonoreerd wordt. De directie kan het advies evenwel niet zo maar naast zich neer leggen, maar dient met redenen te onderbouwen waarom het advies niet (strikt) opgevolgd kan worden. De directie dient wel na te gaan of klager op een andere wijze gecompenseerd kan worden.

Artikel 16

Alleen de binnengekomen, schriftelijke klachten hoeven te worden geregistreerd.

Het eerste lid verplicht niet tot registratie van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de conclusies die het orgaan daaraan heeft verbonden.

Artikel 17

Bij de vaststelling van onderhavige Klachtenregeling was Vermeulen opleidingen en vorming gevestigd in de plaats Amersfoort. Momenteel is Vermeulen opleidingen en vorming gevestigd in de plaats Ermelo. Dit maakt voor de inhoud en draagwijdte van de Klachtenregeling geen verschil. Deze is onverminderd van toepassing.