



Klachtenreglement KCE

Artikel 1. Begripsomschrijving

1.1. In het navolgende wordt verstaan onder:

Klacht: elke schriftelijke uiting van misnoegen over gedragingen van personen die belast zijn met het uitoefenen van taken voor het KCE;

Klager: de (onderwijs)instelling die direct betrokken is bij de externe kwaliteitsbewaking van het KCE;

Aangeklaagde: de persoon of deel van de organisatie binnen het KCE tegen wie de klacht bij de klachtencommissie is ingediend;

Klachtencommissie: de commissie, bedoeld in artikel 4;

Klachtbehandeling: het onderzoeken van de klacht door de klachtencommissie, resulterend in een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een advies dat betrekking heeft op de wijze waarop de externe kwaliteitsbewaking van KCE plaatsvindt;

Hoor en wederhoor: het beginsel dat inhoudt dat als één partij over een bepaald punt tijdens het verloop van de procedure zijn/haar mening kan geven, de andere partij ook de gelegenheid moet krijgen zijn/haar standpunt daarover kenbaar te maken. Daarbij moeten partijen de mogelijkheid krijgen in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.

Directie: de door het bestuur van het KCE aangestelde persoon die namens en onder verantwoordelijkheid van het bestuur belast is met de leiding van de organisatie.

Oordeel: de beslissing van de klachtencommissie inzake de gegrondheid of de ongegrondheid van de klacht.

Advies: de op de gegrondheid of de ongegrondheid van de klacht steunende raadgeving van de klachtencommissie aan de directie, respectievelijk het bestuur van KCE.

Artikel 2. Doelstelling

2.1 Recht te doen aan de klager en de aangeklaagde.

2.2 Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.

2.3 Het systematisch verzamelen van klachten teneinde het KCE de mogelijkheid aan te reiken om de wijze waarop de externe kwaliteitsverbetering plaatsvindt, te verbeteren. In het bijzonder kan daardoor beter worden ingespeeld op de behoefte/ situatie van de afnemers van het KCE in het algemeen.

Artikel 3. Uitgangspunten

3.1 De klachten behandeling geschiedt op een onafhankelijke en onpartijdige wijze, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie.

3.2 De klachtenregeling biedt voor de klager een toegankelijke en kosteloze klachtenprocedure.

3.3 De klachtenregeling biedt een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke en zorgvuldige procedures.

3.4 Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde wordt zoveel als redelijkerwijs kan en mag worden verwacht, in acht genomen. Klager en aangeklaagde worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting op hun klacht te geven respectievelijk zich te verweren.

3.5 Alle gegevens zullen zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd.

Artikel 4. Taken van de klachtencommissie

- 4.1 De klachtencommissie heeft de volgende taken:
- a. komt op basis van de behandeling van een klacht tot een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, in afschrift aan klager, de aangeklaagde en de directie van het KCE;
 - b. legt een register aan van de ingediende klachten;
 - c. doet in voorkomende gevallen aanbevelingen aan de directie van het KCE op grond van signalen ontvangen uit de behandelde klachten, inzake mogelijkheden tot verbetering van de wijze waarop de externe kwaliteitsbewaking plaatsvindt;
 - d. brengt voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar een jaarverslag uit aan de directie van het KCE.

Artikel 5. Bevoegdheden van de klachtencommissie

- 5.1 De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de navolgende bevoegdheden:
- a. partijen en/of derden op te roepen en te horen;
 - b. een klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze kennelijk niet-ontvankelijk is;
 - c. een klacht te verwijzen naar een andere instantie.

Artikel 6. Samenstelling van de klachtencommissie

- 6.1 De samenstelling van de klachtencommissie vormt een goede afspiegeling van binnen de beroepsgroep werkzame personen en van representanten van de belangen van de klagers.
- 6.2 De klachtencommissie bestaat uit 3 leden:
- a. een onafhankelijke voorzitter met relevante juridische kennis;
 - b. een lid vanuit de doelgroep van het KCE;
 - c. een lid vanuit de doelgroep van het KCE;
- 6.3 De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
- 6.4 Het bestuur benoemt, op voorstel van de directie, de leden van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris wordt door de directie aangewezen.
- 6.5 Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met enige functie binnen het KCE.
- 6.6 De leden van de klachtencommissie worden voor drie jaar benoemd en zijn na aftreding terstond éénmaal herbenoembaar.
- 6.7 Voor ieder lid kan een plaatsvervangend lid worden benoemd. Hiervoor worden dezelfde regels gehanteerd.
- 6.8 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden.
- 6.9 De leden en hun plaatsvervangers hebben zitting in de klachtencommissie zonder last of ruggespraak.
- 6.10 De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van haar leden en hun plaatsvervangers.
- 6.11 De klachtencommissie kan het bestuur beargumenteerd adviseren een lid van de klachtencommissie terug te trekken, dan wel de benoemde geleiding/instantie te verzoeken het door haar voorgedragen lid terug te trekken.

Artikel 7. Voortraject intern

- 7.1 Een klacht is niet-ontvankelijk wanneer de klager niet eerst met (de betreffende persoon/afdeling binnen) het KCE in overleg is getreden om tot een oplossing van de gerezen problemen te komen.
- 7.2 Op dit interne voortraject is het interne klachtenprotocol van het KCE van toepassing.
- 7.3 Slaagt deze procedure niet, dan kan klager op basis van dit klachtenreglement een klacht bij de klachtencommissie indienen.
- 7.4 De klachtencommissie gaat over tot de behandeling van een klacht indien de afhandeling via het interne klachtenprotocol niet tot het gewenste resultaat leidt en klager een oordeel van de klachtencommissie wenst over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 8. Ontvankelijkheid van de klacht

- 8.1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij het secretariaat van de klachtencommissie. Een klaagschrift bevat:
- de naam en het correspondentieadres van de klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging/feitencomplex waartegen (en tegen wie) de klacht is gericht, alsmede van de gronden waarop de klacht berust.
- Bij een klaagschrift worden alle op de zaak betrekking hebbende stukken overlegd.
- 8.2. Als een klacht niet voldoet aan de vereisten, genoemd in het vorige lid, stelt de klachtencommissie de klager in de gelegenheid -binnen 2 weken- zijn verzuim te herstellen met de mededeling dat indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de commissie de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren.
- 8.3. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien op de gedraging een uitzondering van toepassing is zoals bedoeld in artikel 9:8 Algemene wet bestuursrecht.
- 8.4. De klachtencommissie is niet zonder meer verplicht de klacht in behandeling te nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 8.5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig als mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 9. Klachtbehandeling

- 9.1. De ambtelijk secretaris tekent op de ingediende klacht de datum van ontvangst aan.
- 9.2. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat binnen 1 week na ontvangst van de klacht:
- een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin deze tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure;
 - een afschrift wordt gestuurd aan de aangeklaagde (en eventueel diens leidinggevende), waarin deze tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
- 9.3. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen een termijn van vier weken na toezending van het klaagschrift en de daarbij horende afschriften, een verweerschrift bij de commissie in te dienen. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de ambtelijk secretaris onverwijld een exemplaar daarvan, vergezeld van de hierbij behorende bijlagen, aan de klager.
- 9.4. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
- 9.5. De klager en de aangeklaagde worden in een besloten zitting buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
- 9.6. Met inachtneming van artikel 19 kunnen klager en aangeklaagde zich desgewenst laten bijstaan door een adviseur of gemachtigde.

Artikel 10. Beraadslaging en advies

- 10.1. De ambtelijk secretaris maakt een verslag van de gevolgde procesgang en van de resultaten van het onderzoek ter zitting.
- 10.2. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist in een besloten vergadering. De commissie baseert haar oordeel en het bijbehorende advies op de stukken van het geding en op het verhandelde tijdens het vooronderzoek en het onderzoek ter zitting. De commissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door KCE te treffen maatregelen.
- 10.3. De commissie beslist met eenparigheid van stemmen.
- 10.4. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen (oordeel, advies en eventuele aanbevelingen) schriftelijk aan de directie, tenzij de directie rechtstreeks in het geding als aangeklaagde betrokken is. In dat geval vindt de rapportage rechtstreeks aan het bestuur plaats. De commissie stuurt een afschrift van haar oordeel en bijbehorend advies aan direct betrokkenen.
- 10.5. De commissie rapporteert haar bevindingen binnen 2 maanden na de in het tweede lid bedoelde beraadslaging aan de directie, respectievelijk het bestuur. Bij onverhoopte overschrijding van de genoemde termijn van 2 maanden doet de klachtencommissie daarvan mededeling aan de klager met een afschrift aan de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarop zij zal rapporteren.

Artikel 11. Beslissing op advies

- 11.1. Indien de rapportage van de klachtencommissie uitmondt in een advies aan KCE, deelt de directie binnen 1 maand na ontvangst van de rapportage schriftelijk gemotiveerd aan de klager, met afschrift aan de aangeklaagde en de klachtencommissie, mee of zij naar aanleiding van het advies kwaliteitsbevorderende, dan wel preventieve of andere maatregelen zal treffen en zo ja welke.
- 11.2. Indien de directie de aanbeveling niet opvolgt, maakt zij dit eveneens binnen 1 maand na de in het eerste lid bedoelde ontvangst kenbaar aan de klager, met een afschrift aan de aangeklaagde en klachtencommissie.
- 11.3. Bij overschrijding van de termijn doet de directie daarvan – met redenen omkleed - mededeling aan de klager en de aangeklaagde onder vermelding van de termijn (maximaal 3 maanden) waarin zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 12. Vergadering, besluitvorming van de klachtencommissie

- 12.1 De commissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter zulks noodzakelijk acht, doch in ieder geval éénmaal per jaar. Het aantal zittingen is afhankelijk van de hoeveel te behandelen klachten.
- 12.2 De zitting vindt plaats in aanwezigheid van minimaal 2 van de 3 vaste commissieleden of bij afwezigheid van (een van) deze leden in aanwezigheid van de aangewezen plaatsvervanger(s).
- 12.3 De zitting heeft een besloten karakter.
- 12.4 De ambtelijk secretaris stelt in overleg met de voorzitter de agenda voor de zitting op en brengt de ingediende klachten en daartoe relevante stukken ter kennis van de leden.
- 12.5 De ambtelijk secretaris maakt een schriftelijk verslag met vermelding van de aan- en afwezigen.
- 12.6 De klachtencommissie beslist bij eenparigheid van stemmen. Mocht er geen overeenstemming wordt bereikt, dan schorst de voorzitter de beraadslaging tot een nader te bepalen tijdstip. Mocht dan opnieuw geen algehele overeenstemming worden bereikt, beslist de commissie bij meerderheid van stemmen. Daar de commissie altijd beraadslaagt in een oneven aantal van leden of plaatsvervangende leden, kan staking van stemmen zich niet voordoen.

Artikel 13. Belangenverstremming

- 13.1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, op diens familieleden of op diens directe collega's of indien de klachtencommissie mogelijke andere belangenverstremming voorziet, dan dient het betreffende lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger als lid optreden.

Artikel 14. Geheimhoudingsplicht

- 14.1 De leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris, alsmede een ieder die met de secretariële ondersteuning zijn belast alsmede andere bij de procedure betrokkenen, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

- 15.1 De beslissing van de klachtencommissie en alle daaraan voorafgaande ondernomen acties, kunnen nooit worden aangemerkt als toezegging, verklaring of handeling van het KCE.
- 15.2 De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond verwezen naar de directie of de daartoe bevoegde instantie(s).
- 15.3 Indien een schadeclaim onderdeel uitmaakt van een klacht, neemt de klachtencommissie enkel de klacht zelf in behandeling en doet een uitspraak over de grondigheid van de klacht.

Artikel 16 Intrekken van de klacht

- 16.1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

Artikel 17. Jaarverslag

- 17.1 De klachtencommissie legt een register aan van de ingediende klachten.
17.2 Eenmaal per jaar brengt de klachtencommissie een algemene rapportage (jaarverslag) uit aan het bestuur over de aard en het aantal behandelde klachten in het voorgaande kalenderjaar.
17.3 Het jaarverslag is openbaar en opvraagbaar.
17.4 In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

Artikel 18. Andere (klacht)instanties

- 18.1 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende externe instantie.

Artikel 19. Kosten

- 19.1. De klachtenprocedure is kosteloos.
19.2. Eventuele kosten die betrokkenen maken voor het inroepen van (juridische) bijstand komen voor eigen rekening.

Artikel 20. Slotbepalingen

- 20.1 Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van KCE, op 12 december 2005.
20.2 Dit reglement treedt in werking op de eerste dag na vaststelling.
20.3 Bij wijziging van dit reglement worden de leden van de klachtencommissie vooraf gehoord.
20.4 In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directie, gehoord hebbend de klachtencommissie.
20.5 Dit reglement kan worden aangehaald als: Klachtenreglement KCE.