



## Externe klachtenprocedure

### *Inleiding.*

Klachten vormen voor een organisatie belangrijke informatie. Het zijn waardevolle, goedkope adviezen.

Klachten kunnen afkomstig zijn van iedereen die een klant- of werkrelatie heeft met Edux: scholen (directies, leerkrachten), ouders, leerlingen, besturen, instellingen of medewerkers van de eigen organisatie (zie ook interne klachtenregeling) of andere instellingen.

Klachten kunnen betrekking hebben op product, service, behandeling en/of bejegening. Voorbeelden zijn:

- onjuiste of onvoldoende informatie
- de (telefonische) bereikbaarheid van de organisatie/medewerker
- de behandelingsduur
- beantwoording van schriftelijke verzoeken en brieven
- het probleem van "het kastje naar de muur"
- ondoorzichtigheid van de organisatie, procedure en regels
- gewekte verwachtingen
- privacy
- bejegening
- kwaliteit van het werk.

In deze externe klachtenprocedure wordt aangegeven hoe binnen Edux externe klachten worden afgehandeld.

## *Schriftelijke klachten/ mondelinge en telefonische klachten.*

Of klachten mondeling, schriftelijk of telefonisch worden geuit maakt in wezen niet veel uit. Ze dienen alle serieus behandeld te worden.

Wel is het zo dat een **schriftelijke klacht** uiteindelijk ook altijd schriftelijk moet worden moet worden afgehandeld in de richting van de klager. Omdat tevens de veronderstelling is dat een schriftelijke klacht altijd een wat zwaarder karakter heeft wordt deze altijd afgehandeld op het niveau van de directeur. Eventueel beroep is dan nog mogelijk bij de bestuurder.

Bij de inschatting van de zwaarte van de klacht kan aan de klager bij **mondelinge en telefonische klachten** verzocht worden om de klacht op schrift te zetten. Als dat gebeurt wordt de procedure voor schriftelijke klachten van toepassing.

Als de klager niet schriftelijk wil klagen ligt bij de degene bij wie geklaagd wordt de inschatting of hij zelf de klacht kan afhandelen of dat hij hem hoger in de organisatie moet brengen. Als hij de klacht niet naar tevredenheid kan afhandelen moet hij de klacht altijd hogerop brengen. Dit geldt tot en met het niveau waar de klacht tot tevredenheid kan worden opgelost.

Telefonische klachten die bij de receptie binnenkomen worden als regel doorgegeven of doorverbonden aan de secretaresse van de organisatie eenheid waar de klacht betrekking op heeft. Zij benadert zo snel mogelijk de betreffende leidinggevende over de klacht.

Voor **alle klachten** geldt dat de klacht geregistreerd moet worden in een **klachtenregister**. Dit register wordt bijgehouden door het directiesecretariaat.

De klachtenregistratie vormt input voor de beoordeling van het kwaliteitssysteem door de algemeen directeur.

## *Afhandelingsprocedure*

De kern van de afhandelingsprocedure is dat:

- voldoende aandacht aan de klager wordt besteed
- een klacht binnen de organisatie niet wordt verdoezeld
- de klachten worden geregistreerd en geanalyseerd om er wat van te leren.

Er zal altijd naar worden gestreefd een klacht zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 15 werkdagen (gelet op wederhoor en inwinnen eventueel extern advies) af te handelen. Daarbij zijn de volgende uitgangspunten voor de afhandelingsprocedure van belang:

### *Mondelinge en telefonische klachten*

1. Degene bij wie een mondelinge of telefonische klacht binnenkomt maakt een inschatting of hijzelf de klacht kan afhandelen of dat een leidinggevende meteen bij de afhandeling moet worden betrokken.
2. Indien een leidinggevende een klacht behandelt geldt altijd hoor en wederhoor (klager en degene op wie de klacht eventueel betrekking heeft) (8, 13).
3. Het resultaat van de behandeling van een klacht wordt altijd naar klager en degene op wie de klacht eventueel betrekking heeft, teruggekoppeld. (5, 10, 15)
4. Als de klacht op enig niveau tot tevredenheid is afgehandeld wordt de klacht geregistreerd t.b.v. nadere analyse. (6, 11, 16)
5. Minstens een keer per jaar zal het MT de geregistreerde klachten bezien en beoordelen, waar de klachten dienen te leiden tot herbezinning op het beleid.

6. Indien de klachtafhandeling door de algemeen directeur niet naar tevredenheid van de klager is, kan de klager beroep doen op de externe klachtencommissie van Edventure – de brache-vereniging van onderwijsadviesdiensten.

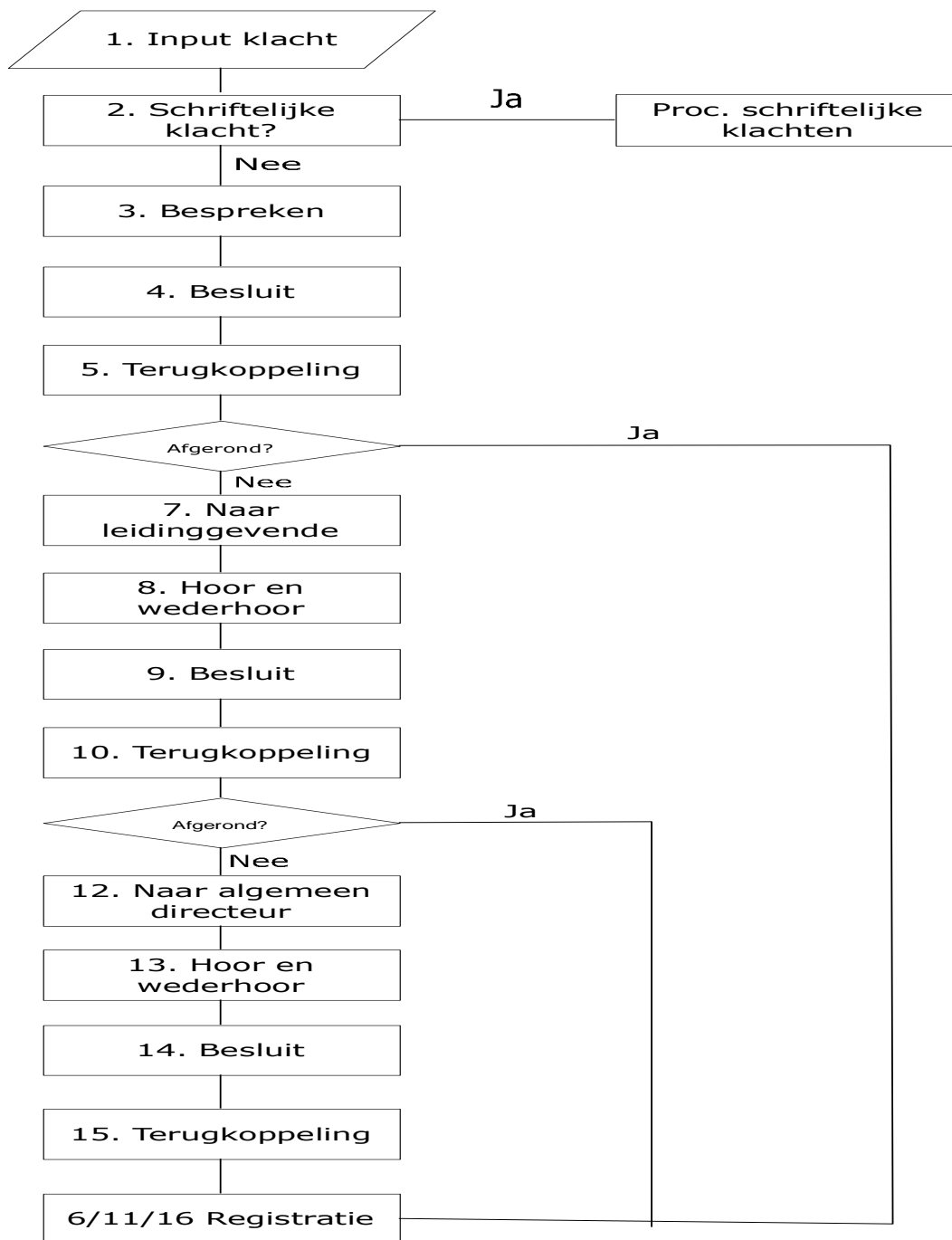
*Schriftelijke klachten.*

1. De klacht wordt altijd ter hand gesteld aan de verantwoordelijke directeur
2. Bij de klachtbehandeling geldt altijd hoor en wederhoor (klager en degene op wie de klacht eventueel betrekking heeft) (3, 8).
3. Het resultaat van de behandeling van een klacht wordt altijd naar klager en degene op wie de klacht eventueel betrekking heeft, teruggekoppeld. (5, 10)
4. Als de klacht is afgehandeld wordt de klacht geregistreerd t.b.v. nadere analyse. (6, 11)
5. Minstens een keer per jaar zal het MT de geregistreerde klachten bezien en beoordelen, waar de klachten dienen te leiden tot herbezinning op het beleid.
6. Indien de klachtafhandeling door de algemeen directeur niet naar tevredenheid van de klager is, kan de klager beroep doen op de externe klachtencommissie van Edventure – de brache-vereniging van onderwijsadviesdiensten.

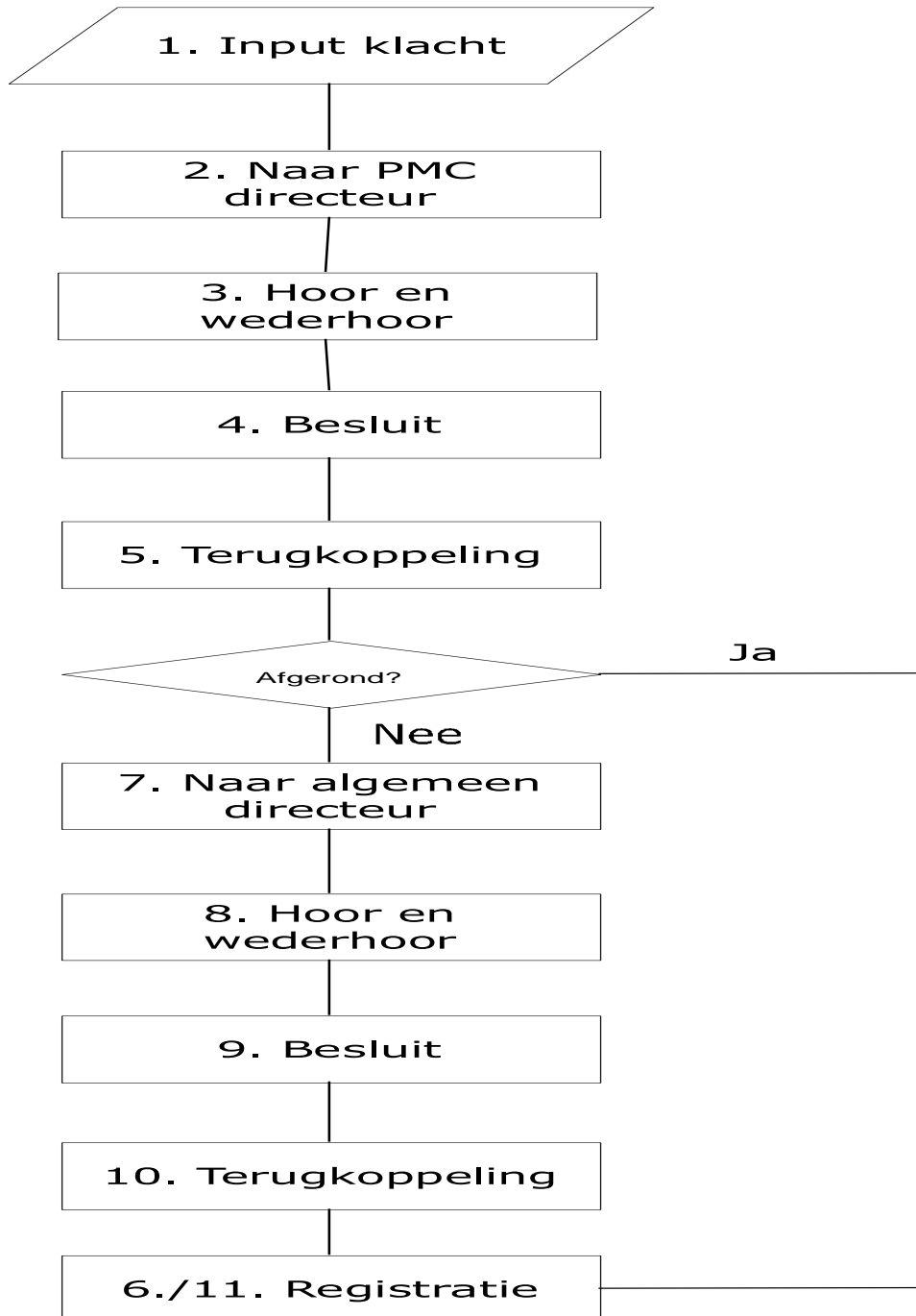
### Stroomdiagrammen

De bovengenoemde afhandelingsprocedure kan als volgt in stroomdiagrammen worden weergegeven. De cijfers verwijzen naar de tabellen onder de kop "taken, verantwoordelijkheden en uitvoering".

#### Mondelinge klacht



## Schriftelijke klacht



*Taken, verantwoordelijkheden en uitvoering*

*Mondelinge en telefonische klachten.*

<b>Actie</b>	<b>Door wie</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Hoe</b>
1. Input klacht	Klager		Mondeling of telefonisch
2. Eventueel verzoek om klacht schriftelijk in te dienen	Betreffende medewerker	Bij inschatting van de zwaarte van de klacht.	Vragen aan klager
3. Klacht met klager bespreken	Betreffende medewerker *)	Zodra de klacht wordt geuit	
4. Besluit	Betreffende medewerker		
5. Terugkoppeling	Betreffende medewerker		mondeling
6. Registratie	Melding door medewerker aan directie secretariaat, dat verder de registratie verzorgt	Na besluit en terugkoppeling	klachtenregistratie
7. Klacht naar leidinggevende	Betreffende medewerker	Indien de klacht bij 4 niet blijkt opgelost	
8. Hoor en wederhoor	Leidinggevende	Binnen 10 werkdagen na 1	
9. Besluit	Leidinggevende	Binnen 10 werkdagen na 1	
10. Terugkoppeling	Leidinggevende	Binnen 10 werkdagen na 1	mondeling
11. Registratie	Melding door leidinggevende aan directie secretariaat, dat verder de registratie verzorgt	Na besluit en terugkoppeling	Klachtenregistratie
12. Klacht naar algemeen directeur	Leidinggevende	Indien de klacht bij 9 niet blijkt opgelost	
13. Hoor en wederhoor	bestuurder	Binnen 15 werkdagen na 1	
14. Besluit	bestuurder	Binnen 15 werkdagen na 1	
15. Terugkoppeling	bestuurder	Binnen 15 werkdagen na 1	Schriftelijk of mondeling
16. Registratie	Melding door bestuurder aan directie secretariaat, dat verder de registratie verzorgt	Na besluit en terugkoppeling	Klachtenregistratie

\*) De betreffende medewerker is de medewerker aan wie de klager zijn klacht uit. Dit kan ook rechtstreeks de directeur of bestuurder zijn.

*Schriftelijke klachten.*

<b>Actie</b>	<b>Door wie</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Hoe</b>
1. Input klacht	Klager		Schriftelijk
2. Klacht naar PMC-directeur	Postverwerking	onmiddellijk	
3. Hoor en wederhoor	directeur	Binnen 10 werkdagen na 1	
4. Besluit	directeur	Binnen 10 werkdagen na 1	
5. Terugkoppeling	directeur	Binnen 10 werkdagen na 1	Schriftelijk
6. Registratie	Melding door directeur aan directie secretariaat, dat verder de registratie verzorgt	Na besluit en terugkoppeling	Klachtenregistratie
7. Klacht naar bestuurder	directeur	Indien de klacht bij 5 niet blijkt opgelost	
8. Hoor en wederhoor	Bestuurder	Binnen 15 werkdagen na 1	
9. Besluit	Bestuurder	Binnen 15 werkdagen na 1	
10. Terugkoppeling	Bestuurder	Binnen 15 werkdagen na 1	Schriftelijk
11. Registratie	Melding door bestuurder aan directie secretariaat, dat verder de registratie verzorgt	Na besluit en terugkoppeling	Klachtenregistratie

*Externe klachtencommissie:*

Edux Onderwijspartners hecht veel waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening.

**Commissie van Beroep**

Indien de behandeling van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u besluiten in hoger beroep te gaan door uw klacht in te dienen bij de landelijke en onafhankelijke Commissie van Beroep van EDventure.

Samenstelling Commissie van Beroep EDventure:

De heer prof. dr. F. Kwakman (voorzitter)

De heer mr. T. van der Rijken

De heer K. Tap

De Commissie van Beroep van EDventure zal uw klacht met de grootste zorgvuldigheid behandelen. Voor meer informatie over de klachtenprocedure verwijzen wij u naar de Klachtenregeling van EDventure die als bijlage aan deze regeling is toegevoegd.

U kunt uw klacht richten aan de secretaris van de commissie:

Commissie van Beroep EDventure

T.a.v. mevrouw mr. M. Recter

Bezuidenhoutseweg 161

2594 AG Den Haag



100145/1180

8 april 2010

**Klachtenregeling EDventure**

(als bedoeld in het Ledenstatuut en het Huishoudelijk Reglement van EDventure)

**Definities**

*Artikel 1*

Commissie: Commissie van Beroep van EDventure

Klacht : De schriftelijke klacht van een klager.

Klager : De natuurlijke persoon of de rechtspersoon die een contract betreffende dienstverlening met een lid van EDventure heeft gesloten, direct belanghebbenden zoals bijvoorbeeld ouders, alsmede een onderwijsadviesbureau lid van EDventure of de rechtspersoon EDventure, welke een klacht met betrekking tot de naleving van gedragsregels als beschreven in het Ledenstatuut van EDventure wil indienen over een (collega)-onderwijsadviesbureau of een persoon die onder diens verantwoordelijkheid een opdracht uitvoert/heeft uitgevoerd.

Onderwijs-adviesbureau : Een organisatie, zijnde lid van EDventure.

Secretariaat : Het secretariaat van EDventure, gevestigd Bezuidenhoutseweg 161, 2594 AG, Den Haag.

EDventure: Vereniging van Onderwijsadviesbureaus.

Bestuur : Het bestuur van EDventure.

**Commissie van Beroep**

*Artikel 2*

1. De Commissie bestaat uit twee onafhankelijke personen benoemd door het bestuur van EDventure, die bekend zijn met de professionele dienstverlening van onderwijsadviesbureaus en een derde persoon, gekozen door de eerdergenoemde twee personen. Zij kiezen uit hun midden een voorzitter. EDventure wijst een secretaris van de Commissie aan.
2. De leden van de Commissie worden benoemd voor de periode van vijf jaar en zijn maximaal één maal herbenoembaar.
3. De Commissie stelt zelf een rooster van aftreden vast.
4. De Commissie heeft tot taak het doen van een bindende uitspraak over een schriftelijk ingediende klacht van een klager.

## **Bevoegdheid/ ontvankelijkheid**

### *Artikel 3*

1. De Commissie is slechts bevoegd een aanhangig gemaakt geschil in behandeling te nemen, indien de klager zijn klacht in het kader van de interne klachtenprocedure van het betreffende onderwijsadviesbureau heeft voorgelegd aan het betrokken onderwijsadviesbureau en waarbij de van toepassing zijnde (interne) klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.
2. Klachten, ingediend door een lid of het bestuur van EDventure op grond van het Ledenstatuut, en gericht tegen een ander lid, zijn, in afwijking van het eerste lid, ontvankelijk zonder dat zij eerder door het betreffende lid tegen wie de klacht is ingediend zijn behandeld.
3. De Commissie verklaart zich op verzoek van het betrokken onderwijsadviesbureau onbevoegd een door de klager aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien het onderwijsadviesbureau aan de klager schriftelijk een termijn van zes weken heeft gegeven om het geschil aan de Commissie voor te leggen, doch de klager hiervan binnen deze termijn geen gebruik heeft gemaakt. Dit laat onverlet de mogelijkheid voor de klager om zich tot de gewone rechter te wenden.
4. De commissie is voorts bevoegd als arbiter op te treden op éénparig verzoek van twee of meer leden van EDventure. De commissie behandelt de zaak alsdan naar keuze van partijen volgens de regelen des rechts of naar billijkheid.

### *Artikel 4*

1. Indien tijdens de behandeling van een klacht blijkt dat het geschil niet door of niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de Commissie degene die de klacht aanhangig heeft gemaakt niet ontvankelijk. In het laatste geval kan de klacht door de klager, zonder dat dit opnieuw voor hem/haar opnieuw kosten met zich meebrengt, opnieuw aanhangig worden
1. gemaakt, mits niet later dan twee weken na verzending van de uitspraak, inhoudende de niet-ontvankelijk verklaring.
2. Het aangeklaagde onderwijsadviesbureau vergoedt de gemaakte kosten welke EDventure heeft moeten maken met betrekking tot de organisatie van betreffende zittingsdag, zoals onder andere het vacatiegeld van de zittinghoudende externe leden van de commissie, de kosten van de secretaris, reiskostenvergoeding, alsmede de eventuele huur van de ruimte waar de zitting plaats zal vinden. Het vacatiegeld bedraagt 300,- euro voor de voorzitter en 150,- euro voor de overige leden. Het uurtarief van de secretaris bedraagt 100 euro exclusief BTW. Voor wat betreft de eventuele reiskostenvergoeding worden de reiskosten vergoed van het openbaar vervoer eerste/tweede klas dan wel op basis van de maximaal toegestane onbelaste kilometervergoeding.

## **De klachtbehandelingsprocedure**

### *Artikel 5*

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het kantoor van EDventure onder vermelding van:
  - a. de omschrijving van de klacht;
  - b. de naam en het adres van degene tegen wie de klacht is gericht;
  - c. de ter zake door klager ondernomen stappen en de daar op betrekking hebbende schriftelijke stukken; deze stukken worden aan de Commissie overlegd.
2. EDventure licht de Commissie na ontvangst van een klacht onverwijld in.
3. Indien een klacht niet voldoet aan het gestelde in het eerste lid wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Indien ook dan niet is voldaan aan de vereisten op grond van het eerste lid kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard, waarvan de klager in kennis wordt gesteld.
4. De Commissie stelt de wederpartij van degene die de klacht aanhangig heeft gemaakt schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van de klacht onder toezending van een afschrift hiervan, waarna de wederpartij gedurende twee weken in de gelegenheid is de Commissie schriftelijk zijn standpunt ter zake van het geschil te doen toekomen. De Commissie kan de termijn van twee weken eenmaal verlengen met een periode van twee weken.
5. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de Commissie in afschrift aan de andere partij toegezonden, die daarop binnen twee weken schriftelijk een weerwoord bij de Commissie kan indienen. Een afschrift daarvan wordt aan de wederpartij toegezonden, die in de gelegenheid wordt gesteld daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren. De Commissie kan de termijn van twee weken eenmaal verlengen met een periode van twee weken.
6. Partijen kunnen verklaringen van getuigen of deskundigen overleggen gelijktijdig met de door hen ingediende stukken. Ook hiervan wordt door de Commissie een afschrift aan de wederpartij verstrekt.

### *Artikel 6*

1. Bij de behandeling van de klacht kunnen de daarbij betrokkenen worden gehoord. In elk geval stelt de klachtencommissie de klager en de beklagde daartoe in de gelegenheid.
2. Alle hoorzittingen van de klachtencommissie zijn besloten.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
4. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een klacht door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
5. De Commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en te doen horen, mits de namen en adressen uiterlijk één week voor de zitting van de Commissie aan haar zijn opgegeven.

### *Artikel 7*

De Commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, ondermeer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door een door haar aan te wijzen deskundige.

De Commissie geeft van het horen van getuigen of deskundigen alsmede van het instellen van een onderzoek kennis aan partijen.

## **Intrekking van de klacht**

### *Artikel 8*

Tussentijdse intrekking van de klacht door klager heeft op de verdere behandeling van de klacht geen invloed indien naar het oordeel van de Commissie de behandeling moet worden voortgezet.

## **Uitspraak**

### *Artikel 9*

1. De Commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarop van toepassing verklaarde voorwaarden. De Commissie beslist met unanimiteit van stemmen. De uitspraak wordt schriftelijk aan de partijen medegedeeld en door de voorzitter ondertekend.
2. De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen van de leden van de Commissie;
  - b. de namen en woonplaatsen van partijen;
  - c. de dagtekening van de uitspraak;
  - d. de gronden voor de gegeven beslissing.
  - e.

### *Artikel 10*

1. De Commissie kan uitspraak doen over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen, het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van een klacht, alsmede ieder andere uitspraak doen, die zij redelijk en billijk acht.
2. Indien de Commissie uitspraak in het geschil kan doen, heeft zij de bevoegdheid om de volgende tuchtrechtelijke maatregelen op te leggen:
  1. een waarschuwing;
  2. een berisping;
  3. een boete;
  4. een schorsing van ten hoogste zes maanden als lid van de EDventure; eventueel onder het verbod om tijdens de schorsing op enigerlei wijze te vermelden, dat men lid is van de vereniging;
  5. de voordracht tot beëindiging namens EDventure van het lidmaatschap van het bestuur;
  6. de openbaarmaking van een der bovengenoemde maatregelen op een door het bestuur van EDventure te bepalen wijze.
3. De uitspraken van de Commissie zijn voor de partijen bindend.

### *Artikel 11*

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling ter zitting tot een minnelijke schikking komen, kan de Commissie desgevraagd de inhoud daarvan vastleggen.

### *Artikel 12*

De door de partijen ter zake van de behandeling van een klacht gemaakte kosten komen voor hun eigen rekening, tenzij de Commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid gemaakte kosten.

## **Geheimhouding**

### *Artikel 13*

De leden van de Commissie zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

## **Slotbepalingen**

### *Artikel 14*

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

### *Artikel 15*

Deze regeling kan door EDventure worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de klachtencommissie.