

Algemene Klachtenregeling UPGRADE

Vastgesteld CvB 1 oktober 2019

Algemene Klachtenregeling UPGRADE

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. Deelnemers kunnen bijvoorbeeld ontevreden zijn over de wijze van begeleiding of beoordeling. De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken bij UPGRADE zullen in onderling overleg tussen deelnemers, medewerkers en directie weggenomen worden. Op het moment dat het niet meer lukt om in onderling overleg tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen, is het van belang dat er een goede klachtenregeling is voor iedereen die bij een opleidingstraject betrokken is. Een goede klachtenregeling zorgt ervoor dat UPGRADE de mogelijkheid heeft klachten formeel correct af te handelen, maar biedt de klager ook de mogelijkheid om klachten aan de orde te stellen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A. Organisatie : UPGRADE
- B. Klachtencommissie : De onafhankelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 6
- C. Klacht : Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- D. Klager : Een deelnemer, (een lid van) het personeel, de directie, alsmede overige betrokkenen bij het opleidingstraject die een klacht heeft ingediend;
- E. Aangeklaagde : Een deelnemer, (een lid van) het personeel, de directie, College van Bestuur alsmede overige betrokkenen bij het onderwijstraject en bij de praktijkbegeleiding, tegen wie een klacht is ingediend;
- F. Directie : De directie van UPGRADE;
- G. Bevoegd gezag : Het College van Bestuur van de Stichting Contractonderwijs Christelijke Onderwijs Groep Vallei & Gelderland-Midden

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Paragraaf 1 De procedure

Problemen over de dagelijkse gang van zaken bij een opleidingstraject kunnen vaak in onderling overleg tussen deelnemers, medewerkers en directie worden opgelost. Soms is een meningsverschil van dien aard dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er. De klachtenregeling van UPGRADE zorgt ervoor dat UPGRADE de mogelijkheid heeft klachten formeel en correct af te handelen, maar biedt de klager ook de mogelijkheid om klachten aan de orde te stellen bij een deskundige van de onafhankelijke klachtencommissie, aangewezen door het College van Bestuur. In de praktijk zijn dit onafhankelijke commissieleden, die zelf niet bij de klacht betrokken zijn. Voor klachten over inburgeringscursussen is er het College van Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk.

Artikel 2 Indienen van een klacht

1. De klager bespreekt zijn voornemen tot het indienen van een klacht in eerste instantie met de directie van UPGRADE. Indien dit gesprek niet tot overeenstemming leidt, is er voor de klager de mogelijkheid tot het indienen van een formele klacht.
2. Indien er sprake is van een formele klacht, dient de klager de klacht in bij:
 - A. De directie van UPGRADE (of als de klacht deze betreft, bij het College van Bestuur). Indien alle pogingen zijn benut zonder dat de afhandeling van de klacht naar de mening van de klager tot tevredenheid heeft geleid, bestaat de mogelijkheid zich vervolgens te wenden tot
 - B. De onafhankelijke klachtencommissie.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. De directie van UPGRADE kan de klacht zelf afhandelen indien men van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Indien het een klacht tegen de directie betreft, dient de klacht te worden gericht aan het College van Bestuur.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het tweede lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager door naar de directie van UPGRADE of naar het College van Bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht. Ook is het mogelijk dat de klacht wordt doorverwezen naar een onafhankelijke klachtencommissie.
6. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de directie, het College van Bestuur of de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mede dat de klacht wordt onderzocht.
9. Het College van Bestuur deelt de directie schriftelijk mede dat een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of zich gezamenlijk laten bijstaan door een bemiddelaar. Tenzij het College van

Bestuur anders beslist draagt de klager c.q. de aangeklaagde de daaraan verbonden kosten zelf.

Artikel 3 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de klacht
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde, de directie en het College van Bestuur gemeld met omschrijving van reden(en).

Artikel 4 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de klachtenprocedure binnen UPGRADE de klacht intrekt, deelt de directie dit aan de aangeklaagde mede. Indien de klager tijdens de klachtenprocedure bij de onafhankelijke klachtencommissie de klacht intrekt, deelt het College van Bestuur dit aan de directie en de aangeklaagde mede.

Artikel 5 Afhandeling van de klacht

De klacht wordt binnen zes weken na ontvangstdatum afgehandeld. De directie of het College van Bestuur kan deze afhandelingstermijn gemotiveerd verlengen. Klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de afhandeling van de klacht. De bewaartermijn van betreffende documenten is vastgesteld op 7 jaar.

Artikel 6 Vertrouwelijke behandeling

De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De directie, het College van Bestuur en /of onafhankelijke klachtencommissie ziet hier op toe.

Paragraaf 2 **De klachtencommissie**

Artikel 7 **Instelling en taken klachtencommissie**

Indien alle pogingen zijn benut zonder dat de afhandeling van de klacht naar de mening van de klager tot tevredenheid heeft geleid, bestaat de mogelijkheid zich vervolgens te wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie aangewezen door het College van Bestuur. In de praktijk zijn dit onafhankelijke commissieleden onder leiding van de voorzitter van het CvB, die zelf niet bij de klacht betrokken zijn. De onafhankelijke klachtencommissie is bereikbaar via de Voorzitter van het College van Bestuur, de heer J.J. van Dijk, emailadres: cvb@cog.nl. Betreft het een klacht over inburgeringscursussen, dan kan in dat geval de klacht ook worden ingediend bij *het College van Arbitrage Inburgeren* van Blik op Werk. De klacht kan zowel door, als namens, inburgeraars worden ingediend.

Paragraaf 3 **Besluitvorming door het College van Bestuur**

Artikel 8 **Beslissing op advies van de klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directie en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mede of zij het oordeel van de klachtencommissie deelt en de aanbevelingen overneemt. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de klachtencommissie tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing. Dit verweer dient binnen veertien dagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie te geschieden.
4. Uitspraken van het College van Arbitrage van Blik op Werk zijn bindend. Binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van het College van Arbitrage van Blik op Werk deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directie en het College van Arbitrage de wijze van opvolging schriftelijk mede.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 9 **Openbaarheid**

1. De directie publiceert deze regeling op de website van UPGRADE.
2. De directie stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 10 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de directie en het College van Bestuur geëvalueerd.

Artikel 11 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door de directie worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met het College van Bestuur, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 12 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur, zo nodig na overleg met de directie
2. De regeling kan worden aangehaald als “Algemene Klachtenregeling UPGRADE”
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2019