

## **Klachtenprocedure Consument**

### **Preambule**

Kronenburgh Beroepsopleidingen doet er alles aan om binnen haar doelstellingen goede training en opleiding te verzorgen. Desondanks kan het voorkomen dat een deelnemer meent in zijn belangen te zijn aangetast. Wanneer daarover geen rechtstreekse oplossing kan worden gevonden bij trainer, docent of studiebegeleiding, biedt Kronenburgh Beroepsopleidingen de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.

### **Artikel 1: Definities**

1. Kronenburgh Beroepsopleidingen: gevestigd te Rijswijk;
2. Klager: een deelnemer aan een training of opleiding of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 2;
4. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de training of opleiding bij Kronenburgh Beroepsopleidingen of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
5. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling. De Klachtencommissie is niet bevoegd over dergelijke klachten te oordelen.
6. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie. De Examencommissie beoordeelt de klacht conform de daartoe strekkende regels van het Onderwijs- en Examenreglement bij Kronenburgh Beroepsopleidingen. De Klachtencommissie is niet bevoegd over dergelijke klachten te oordelen.

### **Artikel 2: Samenstelling Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie bestaat uit drie personen: een onafhankelijk voorzitter van buiten de organisatie van Kronenburgh Beroepsopleidingen, één trainer of docent van Kronenburgh Beroepsopleidingen en één deelnemer bij Kronenburgh Beroepsopleidingen. Het secretariaat wordt ambtshalve gevoerd door de [functie] van Kronenburgh Beroepsopleidingen, die geen lid is van de commissie zelf.
2. De onafhankelijk voorzitter wordt steeds voor een bepaalde periode benoemd door de directie van Kronenburgh Beroepsopleidingen.
3. In het voorkomende geval van behandeling van een klacht wordt het trainer dan wel docentlid en het deelnemer-lid ad hoc aangezocht door de directie van Kronenburgh Beroepsopleidingen. Deze beide leden mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij de inhoud van de klacht.
4. De Klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen. Indien één of meer leden

van de Klachtencommissie afwezig is, kan de commissie geen besluiten nemen.

### **Artikel 3: Indienen van een klacht**

1. Bij een klacht over de organisatie of inhoud van de training of opleiding of de wijze waarop deze wordt gegeven, bespreekt de klager de klacht in eerste aanleg met de vertrouwenspersoon, die verantwoordelijk is voor de eerste lijns zorg bij problemen van de deelnemers.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien dat niet het geval blijkt, deelt hij dat schriftelijk aan de klager mee en begeleidt hij de klager desgewenst bij de verdere procedure.
3. De klacht dient te worden ingediend binnen zes weken na de datum van de schriftelijke mededeling van de vertrouwenspersoon conform het tweede lid.
4. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend en omvat tenminste:
  - de naam en het adres van de klager;
  - de dagtekening;
  - een met redenen omklede (“gemotiveerde”) omschrijving van de klacht;
  - de maatregel die de klager verlangt.
5. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.
6. De klager kan zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, maar is hiertoe niet verplicht.
7. Indien niet wordt voldaan aan de eisen, genoemd in de overige leden van dit artikel, dient de klacht door de Klachtencommissie niet-ontvankelijk te worden verklaard en wordt dit aan de klager, de directie en de overige betrokkenen gemeld.

### **Artikel 4: Behandeling van de klacht door de Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager en zendt onverwijld een afschrift van de klacht aan de directie van Kronenburgh Beroepsopleidingen en/of de (eventuele) andere betrokkenen binnen Kronenburgh Beroepsopleidingen.
2. Na tenminste 2 weken en binnen ten hoogste 4 weken na verzending van de ontvangstbevestiging houdt de Klachtencommissie een hoorzitting waarbij de klager en/of de (eventuele) andere betrokkene(n) binnen Kronenburgh Beroepsopleidingen worden gehoord.
3. Tot de datum van de hoorzitting is c.q. zijn de partij(en) tegen wie de klacht zich richt gerechtigd een verweerschrift bij de Klachtencommissie in te dienen onder gelijktijdige verzending van een afschrift daarvan aan de klager.
4. Indien de klager tegenover de Klachtencommissie aannemelijk kan maken, dat hij het verweerschrift niet heeft ontvangen, wordt het verweerschrift niet in de procedure betrokken.

5. Alle betrokken partijen zijn gerechtigd bij het horen van een andere partij aanwezig te zijn.
6. Van het horen wordt een verslag opgesteld. Het verslag wordt binnen 2 weken na de hoorzitting aan de directie van Kronenburgh Beroepsopleidingen en alle betrokken partijen gezonden.
7. Allen die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, nemen vertrouwelijkheid in acht.

#### **Artikel 5: Uitspraak**

1. Binnen 2 weken na het horen neemt de Klachtencommissie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan de directie van Kronenburgh Beroepsopleidingen en alle betrokken partijen meegedeeld.
2. De beslissing van de Klachtencommissie is gedagtekend en houdt in:
  - namen en woonplaatsen van de partijen en de namen van de gemachtigden;
  - de gronden, waarop de uitspraak berust;
  - de namen van de leden van de Klachtencommissie.
3. De beslissing behelst dat:
  - de klacht niet-ontvankelijk is; of
  - de klacht ongegrond is; of
  - de klacht gegrond is.
5. Indien de Klachtencommissie de klacht gegrond acht, neemt de Klachtencommissie maatregelen om de nadelen voor de klager zoveel als (nog) mogelijk weg te nemen. De Klachtencommissie kan daarbij een termijn of termijnen stellen.
6. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

#### **Artikel 6: Bescherming**

1. De directie draagt er zorg voor dat degene die een klacht heeft ingediend of namens wie een klacht is ingediend, niet in zijn positie binnen Kronenburgh Beroepsopleidingen wordt geschaad als gevolg van het indienen van een klacht.

#### **Artikel 7: Ingangsdatum**

1. Deze regeling is vastgesteld door Kronenburgh Beroepsopleidingen op 17-06-2012.