

KLACHTENREGELING STICHTING PPT

Deze regeling kent 4 hoofdstukken bestaand uit samen 21 artikelen (5 bladzijden)

Hoofdstuk 1. Definities

Artikel 1 De Stichting

De Stichting voor Psycho Pastorale Toerusting te Veenendaal (P.P.T.).

Artikel 2 Klacht

Een uiting van onvrede door een cursist over de behandeling of bejegening in het kader van het verstrekte onderwijs door de Stichting P.P.T., met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims. Onder onderwijs door de Stichting P.P.T. wordt ook begrepen de verstrekking van onderwijs die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van de Stichting P.P.T. wordt gegeven.

Artikel 3 Cursist

Degene die gebruik maakt of gemaakt heeft van het cursusaanbod van de Stichting P.P.T.

Artikel 4 Klager

Degene die een klacht indient.

Artikel 5 Beklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit kan zijn: een docent, trainer, medewerker, vrijwilliger, stagiair, de stichting of het bestuur van de stichting.

Artikel 6 Klachtbemiddeling

Bemiddeling naar aanleiding van een klacht door het bestuur van de Stichting, die dit ter afhandeling in handen kan geven van de directeur

Artikel 7 Klachtbehandeling

Onderzoek en behandeling door de klachtencommissie.

Artikel 8 Commissie

De door het bestuur van de Stichting ingestelde klachtencommissie die de klacht behandelt, onderzoekt en een bindende uitspraak doet.

Hoofdstuk 2. Procedure voor behandeling door de klachtencommissie

Artikel 9 Indienen van een klacht

1. Een klager dient de klacht in onder vermelding van naam en adres en daarbij de reden van de klacht. De indiening gebeurt bij voorkeur schriftelijk ter attentie van de secretaris van het bestuur. Wanneer dit een bezwaar is, is een mondelinge indiening mogelijk. De klager wordt vervolgens ondersteund bij het schriftelijk formuleren van de klacht. Deze wordt vervolgens door hem ondertekend.
2. Bij het indienen van de klacht wordt aangegeven of men kiest voor klachtbemiddeling door het Bestuur, die dit ter afhandeling in handen kan geven van de directeur, of voor klachtbehandeling door de commissie.
3. Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis eerst later aan de klager bekend is geworden, zulks ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.
4. De Stichting behoudt zich het recht voor om degene(n) over wie een klacht wordt ingediend op de hoogte te stellen van de klacht en het verloop van de procedure.

Artikel 10 Behandeling van de klacht

1. Het bestuur van de Stichting (als klachtbemiddeling wordt gevraagd) of de klachtencommissie (als om behandeling van de klacht wordt gevraagd) bevestigt de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen en stelt de klager op de hoogte van de verdere procedure. Klachtbemiddeling wordt niet ondernomen indien uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en Stichting over de klacht kennelijk zonder resultaat zijn gebleven.
2. De klachtencommissie zendt alle stukken die klager en de Stichting aan de klachtencommissie overleggen in kopie toe aan de wederpartij en stelt hen daarbij in de gelegenheid daarop schriftelijk te reageren.
3. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie stelt zowel de Stichting als de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Beide partijen worden uitgenodigd bij een deel van de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
4. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
5. De klacht wordt door de voltallige klachtencommissie behandeld.
6. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.
7. Binnen vier weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:
 - a. de klager is niet-ontvankelijk;
 - b. de klachtencommissie is onbevoegd van de klacht kennis te nemen;
 - c. de klacht is ongegrond;

- d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond. In dat geval kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan het bestuur van de Stichting gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of cursisten in het algemeen. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan het bestuur van de Stichting.
8. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van vier weken genoemd in lid 7 te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan klager, aan degene over wie wordt geklaagd en aan de Stichting gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.
9. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klager niet ontvankelijk is, de klachtencommissie onbevoegd is van de klacht kennis te nemen, of dat de klacht gegrond is maar voortkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de Stichting liggen, geeft de klachtencommissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de mogelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie in te dienen.
10. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan het bestuur van de Stichting en aan de klager en bewaakt voorts de in lid 2, 3 en 4 vermelde procedure.

Artikel 11 Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt het bestuur van de Stichting binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien het bestuur van de Stichting voorziet, dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager, en aan degene over wie wordt geklaagd.
2. In het geval dat de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie het voornemen van de Stichting hoe met het advies van de klachtencommissie zal worden omgegaan.

Hoofdstuk 3. Algemene bepalingen

Artikel 12 Vertegenwoordiging

De klager, degenen over wie wordt geklaagd, dan wel de Stichting kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 13 Geheimhouding

1. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 14 Het verstrekken van inlichtingen

Het bestuur van de Stichting verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voorzover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cursist is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cursist geen informatie over de cursist worden gegeven.

Artikel 15 Bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht

Klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

Artikel 16 Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

Artikel 17 Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen, deskundigen of vertegenwoordiging heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

Hoofdstuk 4. Instellen van een klachtencommissie

Artikel 18 De klachtencommissie

1. Het bestuur van de Stichting draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van het bestuur werkzame klachtencommissie. Het bestuur stelt een klachtencommissie in, al dan niet gezamenlijk met het bestuur van (een) andere Stichting(en), en benoemt drie leden, te weten:

- a. een voorzitter, bij voorkeur een jurist, niet zijnde een bestuurslid of werknemer van de Stichting(en);
- b. een lid dat geacht wordt georiënteerd te zijn op de werkvelden van de Stichting(en), op voordracht van de eventuele ondernemingsra(a)d(en), niet zijnde een werknemer van de Stichting(en);
- c. een lid dat geacht wordt georiënteerd te zijn op de positie van de klager.

Tevens benoemt het bestuur één algemeen reservelid, die de bij a,b en c genoemde leden elk, kan vervangen.

2. De benoeming van de leden en het reservelid geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd. De leden en het reservelid van de commissie kunnen door het bestuur voor de periode waarvoor zij zijn benoemd van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving als lid niet kan worden verlangd.

Artikel 19 Kosten van de leden van de klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie ontvangen van de Stichting een onkostenvergoeding.

Artikel 20 Overige taken klachtencommissie

De klachtencommissie maakt na afloop van elk jaar een verslag ten behoeve van (het jaarverslag van) de Stichting. Dit verslag geeft een overzicht van binnengekomen en van behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

Artikel 21 Slotartikel

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur nadat het de klachtencommissie heeft gehoord.

Veenendaal mei 2009