

## **Klachtenregeling Europees Instituut de Baak**

De klachtenregeling van het Europees Instituut de Baak te Driebergen (verder te noemen het Instituut) bestaat uit een algemene inleiding (1), wat onder een klacht wordt verstaan (2), een beschrijving van de klachtencommissie (3), een beschrijving van de klachtenprocedure zelf (4) en uit een korte slotbepaling (5).

### **1. INLEIDING**

Soms zijn er bezwaren tegen de gedragingen of de besluiten van (een vertegenwoordiger van) het Instituut. In dit geval is altijd de eerste stap om met de betrokkene zelf tot een oplossing van het probleem te komen en zo nodig - in tweede instantie - met een vertegenwoordiger van het Instituut.

- Bij onvrede over (de beoordeling van of gang van zaken bij) trainingen, supervisie, examengesprekken, beoordelingen van leerverslagen, papers, casusverslagen en -besprekingen, dient men zich in eerste instantie tot de studiebegeleider te wenden.
- Bij onvrede over de inhoud c.q. invulling van het onderwijsprogramma dat men volgt of gevolgd heeft, dient men zich te verstaan met de studiebegeleider.
- Bij onvrede over logistieke zaken (informatie, accommodatie etc.) dient men zich in eerste instantie te richten tot de afdeling Programma-Organisatie van het Instituut.

Het overleg over de klacht met een vertegenwoordiger van het Instituut vindt bij voorkeur plaats in de vorm van een persoonlijk gesprek. Wanneer dit overleg met één of meer vertegenwoordiger(s) van het Instituut naar het oordeel van de klager te weinig oplevert, bestaat de mogelijkheid om vervolgens een officiële klacht in te dienen.

Deze klachtenregeling beoogt zowel de potentiële klager als het Instituut zekerheid te bieden over de te volgen procedures en de mogelijkheden en beperkingen bij het indienen van een klacht. Duidelijkheid hierover is een integraal onderdeel van de kwaliteitszorg van het Instituut. Het persoonlijke en professionele welzijn van de betrokken partijen staat voorop. Door de bestuurlijke onafhankelijkheid van de klachtencommissie, is een onpartijdige behandeling van de ingediende klacht gegarandeerd. De privacy van zowel klager als aangeklaagde is gewaarborgd. Bij het opstellen van deze klachtenregeling is gebruik gemaakt van klachtenregelingen van onder andere de NOBCO en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

### *Doelstelling*

De klachtenregeling heeft primair tot doel recht te doen aan de individuele klager. Teneinde deze doelstelling te verwezenlijken biedt de klachtenregeling de volgende mogelijkheden:

- a. het creëren van herstel van de relatie of in elk geval genoegdoening bij de klager;
- b. het doen van een uitspraak over de (on) gegrondheid van een klacht;
- c. het systematisch verzamelen en rubriceren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op (mogelijke) tekortkomingen, zodat het Instituut daardoor beter kan inspelen op de behoefte van de relaties van het Instituut;
- d. controle op- en evaluatie van de onder c. verkregen gegevens, zodat die aangewend kunnen worden in het kader van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de opleiding.

Teneinde een zo compleet mogelijk overzicht te krijgen van aantal en aard van voorkomende klachten en de afhandeling daarvan, worden tevens al die klachten geregistreerd en geanalyseerd die *niet* uitmonden in een officiële klacht bij de klachtencommissie. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de in de voorafgaande 12 maanden ontvangen en al dan niet in behandeling genomen klachten. Bij deze evaluatie zullen een vertegenwoordiging van de directie van het Instituut en de Klachtencommissie aanwezig zijn.

### **Uitgangspunten**

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. een voor de klager toegankelijke en heldere klachtprocedure waaraan geen kosten zijn verbonden;
- b. een onafhankelijke en onpartijdige klachtopvang, -bemiddeling en -behandeling;
- c. een vlotte afhandeling van de klacht volgens een vaststaande, doelgerichte, duidelijke en transparante procedure;
- d. het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde(n).
- e. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens met betrekking tot de klacht en betrokken personen/instanties.

## **2. DE KLACHT**

### **De klacht**

Een klacht heeft betrekking op (het nalaten van) gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde.

### **De klager**

De klager is diegene die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie. Dat kunnen zijn: een (ex-)student of cursist, (een lid van) de staf, de leidinggevende, alsmede een persoon die werkzaamheden verricht voor of in naam van het Instituut.

## **De aangeklaagde**

De aangeklaagde kan zijn:

- a. een stafid of manager van het Instituut
- b. een persoon, die anderszins werkzaamheden verricht voor of in naam van het Instituut.
- c. het Instituut als zodanig

## **3. DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Algemene bepalingen**

#### *Onafhankelijkheid*

De klachtencommissie opereert onafhankelijk van het Instituut. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met enigerlei betrokkenheid bij het Instituut als stafid, docent, trainer, bestuurslid, cursist of student.

#### *Geheimhouding*

De leden van de klachtencommissie 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 wordt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

#### *Terugtrekken van een lid van de klachtencommissie*

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien haar/zijn onpartijdigheid niet geheel is gewaarborgd. Het Instituut draagt zorg voor een plaatsvervanger.

#### *Bezwaar tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie*

De klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Een dergelijk bezwaar dient schriftelijk gemotiveerd te worden. De commissie beoordeelt of deelneming van het betrokken lid een onafhankelijke afhandeling van het bezwaar in de weg staat. Indien de commissie het bezwaar gegrond acht, draagt het Instituut een plaatsvervanger voor.

#### *Openbaarheid*

Het Instituut legt deze regeling op het kantoor van het Instituut ter inzage en stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling. De regeling is op te vragen bij het secretariaat van het Instituut.

#### *Bescherming privacy klager*

Post t.a.v. de klachtencommissie is als volgt te adresseren:

Aan de Klachtencommissie van het Europees Instituut

Vertrouwelijk

Postbus 88

3970 AB Driebergen

### *Kosten*

Voor een klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager juridische raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld of wenst in te schakelen, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen. Deze kosten kunnen niet verhaald worden op het Instituut.

### **Taken**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op verzoek van de klager verstrekken van informatie over de klachtenregeling, dan wel verlenen van advies en/of bemiddeling bij het tot een oplossing brengen van de klacht;
- b. zorg dragen voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en aangeklaagde;
- c. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht;
- d. zorg dragen voor registratie van alle ontvangen klachten en toezien op goede terugrapportage aan klager en aangeklaagde;
- e. het signaleren van kwaliteitstekorten van het Instituut op basis van de ontvangen klachten en bevorderen van de kwaliteit van het Instituut;
- f. gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de directie van het Instituut.

### **Samenstelling**

De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van (te) ontvangen klachten. De commissie bestaat uit drie leden, die uit hun midden een (plaatsvervangend) voorzitter aanwijzen.

De leden van de klachtencommissie worden door het Instituut benoemd voor een termijn van drie jaar. Zij kunnen voor twee aaneensluitende termijnen van drie jaar worden benoemd en op ieder moment ontslag nemen.

De leden van de commissie kunnen door het Instituut voor de periode waarvoor zij zijn benoemd van hun functie worden ontheven. Het bestuur kan een dergelijke beslissing nemen wanneer voortdurend van het lidmaatschap van de commissie in strijd is met de belangen van het Instituut. Het Instituut zal een dergelijke beslissing motiveren.

De leden van de klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de Klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de klachtencommissie.

## **Bevoegdheden**

De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om informatie in te winnen, stukken te raadplegen en in te zien.

Daarbij wordt ervan uitgegaan dat met het indienen van een klacht de klager tevens toestemming geeft dat voor de beoordeling van zijn/haar klacht relevante gegevens door de aangeklaagde aan de klachtencommissie worden verstrekt.

De aangeklaagde is verplicht alle voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens te verstrekken aan de commissie. Beschikt de aangeklaagde niet (meer) zelf over de gegevens dan kan de persoon die hierover (inmiddels) wel beschikt, slechts met toestemming van de klager of diens vertegenwoordiger, de gegevens aan de klachtencommissie verstrekken.

Verder heeft de klachtencommissie het recht personen op te roepen en te horen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken. De klachtencommissie mag deskundigen inschakelen. De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van het Instituut.

## **4. DE PROCEDURE**

### **Algemeen**

Een klacht die bij de klachtencommissie wordt ingediend, wordt altijd schriftelijk ingediend en schriftelijk afgehandeld. Tijdens de procedure worden over alle zittingen van de commissie door de secretaris verslagen gemaakt. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage in de verslagen van de zittingen. Bovendien hebben zij recht op kopieën van alle gewisselde stukken. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.

### **Stappen: aanmelding - behandeling - afwikkeling**

4.1 Wanneer een persoonlijk gesprek tussen klager en Instituut niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan de klacht schriftelijk en ondertekend ingediend worden bij de secretaris van de klachtencommissie. Dit kan gebeuren tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. De klager kan zijn klacht in elk stadium van de procedure intrekken. Een schriftelijk ingediende klacht dient te bevatten:

- a) naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en email-adres van de klager.
- b) een beschrijving van de klacht, inclusief informatie m.b.t. data, tijdstippen, betrokken personen, locaties en dergelijke.
- c) een motivering voor de klacht, incl. het doel dat klager met indienen van klacht wenst/hoopt te bereiken.

d) vermelding van aantal en aard van de contacten die m.b.t. de klacht reeds hebben plaatsgevonden met vertegenwoordigers van het Instituut, voorafgaand aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie.

4.2 De klachtencommissie zorgt ervoor dat binnen twee weken een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd waarin zij/hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Een klacht wordt niet of niet verder door de klachtencommissie in behandeling genomen indien deze niet ontvankelijk wordt verklaard.

Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard wanneer:

- deze klacht anoniem wordt ingediend;
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 12 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- de klager en het Instituut voorafgaand aan het indienen van de klacht bij de klachtencommissie reeds overeenstemming hadden bereikt waarbij beide partijen tegenover elkaar bevestigd hebben dat zij de klacht daarmee als afgehandeld beschouwen.
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd aantoonbaar en feitelijk buiten de verantwoordelijkheid van het Instituut blijken te vallen.
- inhoudelijke contacten met de manager van het Instituut over de klacht feitelijk nog niet hebben plaatsgevonden.
- er naar aanleiding van de klacht door de klager reeds een gerechtelijke procedure is opgestart.

Een klacht wordt evenmin (verder) in behandeling genomen wanneer de klager de klacht intrekt.

4.3 Na indiening van de klacht wordt de leidinggevende van het Instituut ingelicht. Deze heeft de gelegenheid binnen een week contact op te nemen met de klager. Doel van het contact is nogmaals het onderzoeken van de mogelijkheid om op een laagdrempelige wijze naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen. Middelen hiertoe zijn onder andere het geven van een nadere toelichting, het geven van genoegdoening, het voeren van een persoonlijk gesprek etc. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt, wordt de klacht door de klachtencommissie niet verder in behandeling genomen. In andere gevallen wordt de klachtencommissie hiervan door de leidinggevende van het Instituut op de hoogte gesteld.

4.4 De klachtencommissie doet na ontvangst van de klacht mededeling van de inhoud van de klacht aan aangeklaagde, met het verzoek daarop binnen een maand schriftelijk te reageren.

4.5 Binnen acht weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de klachtencommissie een van de volgende beslissingen:

- a) de klacht is niet ontvankelijk (zie 4.2);

- b) de klachtencommissie acht zich onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen;
- c) de klacht is ongegrond;
- d) de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

4.6 Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt geacht, doet de klachtencommissie voorstellen en/of aanbevelingen aan het Instituut met betrekking tot aspecten als:

- genoegdoening richting klager;
- mogelijke maatregelen richting aangeklaagde;
- mogelijke preventieve maatregelen om (herhaling van) soortgelijke klachten te voorkomen

4.7 De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk gemotiveerd en toegestuurd aan klager, aangeklaagde en directie van het Instituut.

## **5. SLOTBEPALING**

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van het Instituut, na eerst de klachtencommissie gehoord te hebben.