

HOOFDSTUK 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **commissie:** de commissie als bedoeld in artikel 4;
- b. **klager:** een (ex-)cursist, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school die een klacht heeft ingediend;
- c. **klacht:** klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- d. **contactpersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 2;
- e. **vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 3;
- f. **aangeklaagde:** een (ex-)cursist, , (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de dienstverlener tegen wie een klacht is ingediend;
- g. **Belanghebbende:** klager, aangeklaagde en directie

HOOFDSTUK 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Taak contactpersoon

1. Er is op de werkplek ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Taken vertrouwenspersoon

1. De dienstverlener beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat samen met de klager na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure.
3. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
5. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij een van de onderstaande personen/partijen:
 - a. De directie
 - b. Vertrouwenspersoon
 - c. Contactpersoon
 - d. Via een klachtenformulier
2. klacht dient uiterlijk binnen drie maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de directie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
5. De behandelaar van de klacht wordt geregistreerd.
6. De datum van de ontvangstbevestiging wordt geregistreerd.

7. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
9. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

Artikel 5 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt de behandelaar dit aan de aangeklaagde mee.

Artikel 6 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde 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 derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en de directie gemeld.

Artikel 7 Hoorzitting

1. De directie kan klager een mogelijkheid bieden voor een hoorzitting indien er naar oordeel van de directie daar reden voor toe is.
2. De directie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen twee weken nadat de klacht ontvankelijk verklaard is. Mits dit door de klager ook bij het indienen van de klacht is bekend gemaakt
3. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord.
4. Van het horen van de klager kan ook worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Het verslag bevat:

- a. de namen en de functie van de aanwezigen;
- b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

5. Het verslag wordt ondertekend door de directie.

Artikel 8 Besluit

- a. De directie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
- b. De directie neemt een besluit en rapporteert haar bevindingen schriftelijk binnen twee weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. De directie neemt een besluit of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Deze termijn kan met twee weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de directie met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 9 Samengevatte Klachtenprocedure

klager - aangeklaagde - contactpersoon - vertrouwenspersoon

1. Klager dient zijn/haar klacht in.
2. Mededeling van ontvangst van de klacht aan (binnen 10 werkdagen na ontvangst klacht);
 - a. klager
 - b. aangeklaagde
 - c. directie
3. Indien de klacht schriftelijk wordt ingediend en niet via het klachtenformulier dan dient deze te worden gestuurd naar het volgende adres:

Arabika Educatie en Vorming

Heemraadstraat 60

3023 VJ Rotterdam

5. Indien de klacht niet behandeld wordt krijgt klager binnen 4 weken na ontvangst hier bericht over.
6. Binnen zes weken, na ontvangst van de klacht en indien er geen hoorzitting wordt ingesteld, wordt de uitspraak gedaan en verstuurd deze naar de klager.
7. Binnen zes weken na ontvangst klacht vindt er, indien van toepassing, een hoorzitting plaats.
8. Binnen twee weken na hoorzitting advies aan de directie
9. Binnen 8 weken na ontvangst, (inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde)

besluit aan:

- a. klager
- b. aangeklaagde
- c. Alle betrokken personen

Indien er gegronde redenen zijn kan deze termijn verlengd worden.

10. De klacht wordt behandeld door de directie of door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is

HOOFDSTUK 3 : Slotbepalingen

Artikel 10 Openbaarheid

1. De dienstverlener legt deze regeling op elke locatie ter inzage.
2. De dienstverlener stelt de klachtenregeling beschikbaar op de website.
3. De dienstverlener stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
4. Bij aanvang van de cursus krijgt elke cursist een exemplaar van de klachtenregeling. Deze regeling wordt desgewenst samen met de cursist doorgenomen.
5. Elke nieuwe medewerker krijgt een exemplaar van de klachtenregeling. Deze regeling wordt desgewenst samen met de medewerker doorgenomen.

Wanneer de regeling doorgenomen wordt, worden de volgende aspecten behandeld:

- Indienen van een klacht
- Intrekken van de klacht
- Inhoud van de klacht
- Hoorzitting
- Besluit
- Klachtenprocedure
- Openbaarheid
- Commissie en beroep

Artikel 11 Arbitrage Commissie

De klachtindiener kan, indien beide partijen alsnog niet uitkomen, terecht bij de Arbitrage Commissie van Blik Op Werk. Dit kan via de klachtenlijn 030-3030645 of via het mailadres klachten@ikwilinburgeren.nl. Zij zullen de klacht verder behandelen of bij noodzaak voorleggen aan de arbitragecommissie hierover laten oordelen.

Artikel 12 Wijziging van de regeling

Deze regeling kan door de directie worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon/contactpersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 13 Overige bepalingen

De regeling is vastgesteld op 01-12-2017 en treedt in werking op 01-01-2018