

Klachtenregeling Stichting Praktech. Vak- en Ontwikfelschool Limburg (dec.2024)

Stichting Praktech (hierna: 'Praktech') hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Praktech neemt Klachten serieus en heeft hiervoor onderstaande Klachtenregeling opgesteld.

HOOFDSTUK I: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht: Iedere uiting van ongenoegen over, onder meer, maar niet gelimiteerd tot:

- een gedraging, handeling of nalaten door een Medewerker of Onafhankelijke van Praktech of een door Praktech aangestelde en/of ingehuurde derde of vrijwilliger;
- de dienstverlening van Praktech;
- communicatie;
- organisatiestructuur Praktech etc.

Incident: Een gebeurtenis waarop de Klacht betrekking heeft.

Klager: De natuurlijke persoon die een Klacht indient. Daarbij kan het gaan om onder meer de opdrachtgever, cursist, wettelijk vertegenwoordiger van de cursist, een Medewerker of Vrijwilliger.

Medewerker: Persoon, in dienst bij Praktech. In deze Klachtenregeling worden door Praktech aangestelde en/of ingehuurde derden en Vrijwilligers gelijkgesteld met een Medewerker.

Onafhankelijke: Een Medewerker, directeur, bestuurder of andere direct aan Praktech verbonden persoon, die niet bij het incident, waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is (geweest).

Vrijwilliger: een persoon die uit vrije wil en zonder enige verplichting werkzaamheden verricht voor Praktech, met als doel bij te dragen aan de doelstelling van Praktech.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Jij (Klager) hebt altijd het recht om een Klacht in te dienen.
2. Bij het indienen van een Klacht wijzen wij (Directie Praktech) jou op het bestaan van deze Klachtenregeling.

HOOFDSTUK II: BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 3 Indienen van een Klacht

1. Heb jij een Klacht, dan bespreek jij de Klacht bij voorkeur eerst met de betrokken Medewerker(s) als het gaat om een gedraging, handeling of nalaten van desbetreffende Medewerker(s).
2. Ben jij van mening dat het niet mogelijk is om de Klacht eerst met de betrokken medewerker(s) te bespreken of verwacht je dat het niet lukt om samen met de betrokken medewerker(s) tot een oplossing te kunnen komen of heeft je Klacht betrekking op iets anders dan een gedraging, handeling of nalaten van een Medewerker, dan heb jij de mogelijkheid om jouw Klacht schriftelijk in te dienen bij de directie van Praktech.

3. De directie van Praktech zal een Onafhankelijke aanstellen voor de behandeling van de Klacht of indien de inhoud van de Klacht dat toelaat zelf als Onafhankelijke optreden.

4. Bij het indienen van een schriftelijke Klacht zorg jij ervoor dat:

- jouw Klacht is gericht aan de directie van Praktech;
- jouw Klacht is voorzien van een datum en handtekening;
- jouw Klacht is voorzien van jouw gegevens, waaronder je naam, adresgegevens, telefoonnummer en emailadres;
- jij de Klacht over het incident duidelijk en zo volledig mogelijk omschrijft;
- jij jouw Klacht eventueel ondersteunt middels bewijs;
- jij, indien van toepassing, de naam/namen noemt van de medewerker(s) tegen wie de Klacht is gericht.

5. Klachten die niet voldoen aan de hierboven in lid 4 gestelde eisen, worden in beginsel niet in behandeling genomen. Wij (Directie Praktech) zullen jou hier schriftelijk over informeren. Jij krijgt dan nog eens een termijn van 2 weken om je Klacht opnieuw in te dienen.

6. Anonieme Klachten worden niet beschouwd als Klacht en worden dan ook niet in behandeling genomen.

Artikel 4 Niet in behandeling nemen

1. Praktech is niet verplicht om een Klacht in behandeling te nemen indien:

- het incident, waarop de Klacht betrekking heeft, langer dan 3 maanden geleden heeft plaatsgevonden en/of;
- de Klacht betrekking heeft op een incident waarvoor eerder al een Klacht is ingediend en die al met inachtneming van deze Klachtenprocedure werd behandeld en/of;
- de Klacht door jou wordt ingetrokken of jij na het voeren van een gesprek met de betrokken Medewerker(s) of met de Directie Praktech afziet van verdere behandeling ervan;
- er sprake is van een strafrechtelijk onderzoek jegens de betrokken Medewerker(s);
- jij naar het oordeel van de Onafhankelijke geen of onvoldoende belang hebt bij het behandelen van de Klacht.

2. Mocht Praktech jouw Klacht niet in behandeling nemen, zullen wij jou hier binnen 4 weken nadat wij jouw Klacht hebben ontvangen schriftelijk over informeren. Wij zullen daarbij ook motiveren waarom wij de Klacht niet in behandeling hebben genomen.

HOOFDSTUK III: KLACHTENPROCEDURE

Artikel 5 Ontvangst, registratie van de Klacht en informeren betrokken medewerker

1. Een schriftelijke Klacht wordt door Praktech geregistreerd in het Klachtregister.

2. De Klacht wordt in behandeling genomen door een Onafhankelijke aan Praktech verbonden persoon, die niet bij het incident betrokken was.

3. De Onafhankelijke bevestigt schriftelijk en binnen 1 week de ontvangst van jouw Klacht.

4. In de ontvangstbevestiging staat:

- de datum waarop de Klacht werd ontvangen;
- een korte omschrijving van de Klacht;
- de afhandelingstermijn;

- de verdere procedure;
- de naam van de Onafhankelijke en;
- de optie om gehoord te worden of daarvan af te zien.

5. Na het registreren van de Klacht informeert de Onafhankelijke de betrokken Medewerker(s) dan wel de desbetreffende die geïnformeerd dienen te worden, dat er een Klacht is ontvangen en dat deze in behandeling wordt genomen.

Artikel 6 Hoorplicht (hoor-wederhoor)

1. De Onafhankelijke stelt jou en indien van toepassing, de betrokken Medewerker(s), in de gelegenheid om gehoord te worden. Jij bent daarbij niet verplicht om gebruik te maken van deze mogelijkheid.
2. Van het horen van jou kan worden afgezien indien de Klacht ongegrond is of wanneer jij schriftelijk en uitdrukkelijk hebt aangegeven geen gebruik te willen maken van jouw recht om gehoord te worden.
3. De Onafhankelijke stelt een verslag op van deze gesprekken.
4. Aan jou en indien van toepassing aan de betrokken Medewerker, wordt op verzoek een afschrift van het verslag verzonden.

Artikel 7 Afhandelingstermijn en behandeling van de Klacht

1. Praktech handelt de Klacht af binnen zes weken na datum ontvangst van de Klacht.
2. Praktech kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Indien er sprake is van verdaging, informeert de Onafhankelijke jou en de betrokken Medewerker hier schriftelijk over.
3. De Onafhankelijke onderzoekt de Klacht door informatie in te winnen en raadpleegt alle relevante stukken. Indien nodig zal de Onafhankelijke voor het raadplegen van stukken jouw uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming vragen. Daar waar nodig kan de onafhankelijk deskundigen raadplegen.
4. Tijdens de behandeling van de Klacht hebben jij en indien van toepassing de betrokken Medewerker, het recht om alle relevante stukken in te zien.
5. Gedurende de behandeling van de Klacht, hebben jij en indien van toepassing ook de betrokken Medewerker het recht om zich bij te laten staan en/of zich te laten vertegenwoordigen door een derde. De mogelijke kosten voor deze bijstand en/of vertegenwoordiging zijn volledig voor rekening van degene die de kosten maakt.

Artikel 8 Afhandeling

1. De Onafhankelijke stelt jou en indien van toepassing de betrokken Medewerker, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht en de conclusies die de Onafhankelijke daaraan verbindt.
2. De verslaglegging van de afhandeling van de Klacht omvat het volgende:
 - de omschrijving van de Klacht, voorzien van alle relevante feiten en omstandigheden;
 - het oordeel van de Onafhankelijke, meer specifiek of jouw Klacht gegrond of ongegrond is verklaard.
3. Indien de Klacht als gegrond wordt beschouwd, omvat de verslaglegging ook de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden genomen.

4. Maatregelen en/of verbeteringen in de dienstverlening zullen ook worden geregistreerd in het Klachtenregister en daarnaast intern worden gecommuniceerd aan alle aan Praktech verbonden personen.

5. Tegen een besluit inzake de behandeling van de Klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

HOOFDSTUK IV: OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 9 Verantwoordingsinformatie

1. Praktech zorgt voor een adequate registratie van de bij haar ingediende Klachten en de maatregelen en/of verbeteringen die hieruit voortvloeien.

HOOFDSTUK V: AANVULLENDE BEPALINGEN RECHTBANK en INWERKINGTREDING

Artikel 10 Rechtbank

1. Mocht jij niet tevreden zijn over de afhandeling van de Klacht en/of de behandeling daarvan, heb jij het recht om de Klacht voor te leggen aan de Rechtbank. De kosten die jij hiervoor dient te maken komen in beginsel volledig voor jouw rekening en risico.

Artikel 11 Inwerkingtreding

1. Deze (geactualiseerde) Klachtenregeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2025. Vanaf deze datum vervalt de eerder geldende Klachtenregeling en is deze niet langer van toepassing.