

# KLACHTENREGELING

## van de Vereniging voor Gereformeerd Schoolonderwijs (VGS) te Ridderkerk

*ten behoeve van klachten over cursussen, leergangen en voorlichtingsbijeenkomsten*

### Artikel 1 Definities

1. College van bestuur: het college van bestuur van de VGS.
2. Deelnemer: een ieder die als cursist of opdrachtgever gebruik maakt van een cursus, leergang of voorlichtingsbijeenkomst, die wordt georganiseerd door de VGS.
3. Cursusleider: iemand die in opdracht van de VGS een cursus, leergang of voorlichtingsbijeenkomst verzorgt.
4. Aanmelding: de aanmelding die deelnemer heeft verricht om deel te kunnen nemen aan een cursus, leergang of voorlichtingsbijeenkomst.
5. Klacht: een door deelnemer ervaren probleem met betrekking tot een cursus, leergang of voorlichtingsbijeenkomst.
6. Klachtencommissie: de door het college van bestuur ingestelde commissie met de naam 'Klachtencommissie VGS', die is belast met de registratie en behandeling van een klacht.
7. Klager: een deelnemer met een klacht, die zich wendt tot de cursusleider, het college van bestuur of de klachtencommissie.
8. Verweerder: de cursusleider, te weten de persoon of de organisatie, tegen wie een klacht is ingediend door klager.
9. Secretariaat: het secretariaat van de Klachtencommissie.

### Artikel 2 Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem met betrekking tot een cursus, leergang of voorlichtingsbijeenkomst ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan het college van bestuur.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend conform de procedure in artikel 3. In eerste instantie dient de klacht te worden ingediend bij het college van bestuur. Met inachtneming van artikel 6 lid 5 kan een klacht ook worden ingediend bij de klachtencommissie.

### Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. De klager kan met inachtneming van artikel 2 schriftelijk een klacht indienen bij het college van bestuur of de klachtencommissie. Indiening van een klacht bij de klachtencommissie vindt plaats op het adres van de ambtelijk secretaris: Fahrenheitstraat 11, 3817 WB Amersfoort, js.beukens@kliksafe.nl.
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam, het adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
  - b. de naam en beschikbare contactgegevens van de verweerder;

- c. een aanduiding van de cursus, leergang of voorlichtingsbijeenkomst, waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. een omschrijving van de klacht en de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - e. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - f. de dagtekening op de stukken en ondertekening daarvan door de klager.
3. Het college van bestuur of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
  4. De klachtencommissie stelt het college van bestuur onverwijld in kennis van de ingediende klacht bij de klachtencommissie.
  5. De klager is gerechtigd de klacht te allen tijde in te trekken en doet daarvan een bericht aan het college van bestuur of de klachtencommissie.

#### **Artikel 4 Behandeling van de klacht door het college van bestuur**

1. Als de klager zijn klacht indient bij het college van bestuur, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het college van bestuur meldt in dat geval aan de klager en de verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het college van bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het college van bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het college van bestuur de klager naar de klachtencommissie.

#### **Artikel 5 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie**

1. Het college van bestuur van de VGS benoemt en ontslaat de leden van de klachtencommissie.
2. Bij de benoeming wordt rekening gehouden met de onafhankelijkheid, onpartijdigheid en deskundigheid van de leden. Personen die in welke hoedanigheid dan ook werkzaam zijn voor de VGS, kunnen niet benoemd worden.
3. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waarvan een voorzitter. De klachtencommissie wordt bijgestaan door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, die wordt benoemd door het college van bestuur van de VGS. Op de website van de VGS zijn de actuele samenstelling en de contactgegevens van de klachtencommissie te vinden. Ten tijde van vaststelling van deze klachtenregeling is de samenstelling als volgt:
  - a. Voorzitter: mr. drs. D. Vergunst
  - b. Lid: mr. W.N.L. Donker
  - c. Lid: ds. W.A. Zondag
  - d. Ambtelijk secretaris: mr. J.S. Beukens
4. De leden en de ambtelijk secretaris dienen het doel en de grondslag van de VGS te onderschrijven, zoals staat verwoord in de statuten en het VGS-Identiteitsprofiel.
5. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. overlijden van het lid;
  - b. opzegging van het lid;
  - c. opzegging door het college van bestuur.
6. De klachtencommissie kan een nadere beschrijving van haar werkwijze vaststellen. Deze mag niet in strijd zijn met de wet, de statuten van de VGS en deze klachtenregeling. De beschrijving wordt ter goedkeuring aan het college van bestuur voorgelegd en is op verzoek verkrijgbaar.

## **Artikel 6 Ontvankelijkheid klacht bij klachtencommissie**

1. De klachtencommissie beoordeelt binnen twee weken na ontvangst van de klacht of de klacht ontvankelijk is, dit met in achtneming van de leden 2 tot en met 4.
2. Indien één of meer van de in artikel 3 lid 2 genoemde gegevens ontbreken, verzoekt de klachtencommissie de klager om deze gegevens binnen een termijn van twee weken alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode, dan kan de klacht door de klachtencommissie niet ontvankelijk worden verklaard.
3. De klachtencommissie kan de partijen verzoeken nadere inlichtingen te verstrekken voor de beoordeling over de ontvankelijkheid van de klacht. Indien de klachtencommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om van de voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen, kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien over het feit waarover wordt geklaagd, niet eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de klager en de verweerder op wie de klacht betrekking heeft om te komen tot een oplossing, verwijst de klachtencommissie de klager naar de verweerder om de klacht eerst zelf met de verweerder te bespreken. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klager de klachtencommissie alsnog verzoeken om de klachtenprocedure bij de klachtencommissie te vervolgen.
5. Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard, indien de klager zich naar het oordeel van de klachtencommissie kennelijk onvoldoende heeft ingespannen de klacht door behandeling daarvan door het college van bestuur met bevredigend resultaat af te doen, tenzij een dergelijk resultaat naar het oordeel van de klachtencommissie in redelijkheid niet tot de mogelijkheden behoort.

## **Artikel 7 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. Indien de klachtencommissie de klacht ontvankelijk verklaart, wordt een afschrift van de klacht toegezonden aan de verweerder, tegen wie de klacht gericht is. De klachtencommissie draagt er steeds zorg voor dat beide partijen gelijkmatig geïnformeerd zullen worden.
2. De klachtencommissie verzoekt de verweerder om binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de klacht te reageren. Daarna zal de klacht door de klachtencommissie in behandeling worden genomen, ook als de verweerder niet heeft gereageerd.
3. De klager en de verweerder worden in de gelegenheid gesteld om door de klachtencommissie te worden gehoord tijdens een hoorzitting, die door de klachtencommissie wordt georganiseerd. Indien klager en/of verweerder hier prijs op stelt, vindt de hoorzitting plaats. Deze vindt dan plaats binnen zes weken, nadat de klacht door de klachtencommissie ontvankelijk is verklaard.
4. Zowel de klager als de verweerder kunnen tot een week voor de datum van de hoorzitting hun zienswijze schriftelijk nader toelichten. Indien van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, dient daarbij tevens te worden aangegeven of daarnaast nog gebruik zal worden gemaakt van het in het eerste lid bedoelde recht om te worden gehoord.
5. De klager en de verweerder ontvangen uiterlijk een week voor de hoorzitting een afschrift van de klacht, het verweer en de nadere schriftelijke zienswijzen, indien zij deze nog niet eerder hebben ontvangen.
6. De vergaderingen en hoorzittingen van de klachtencommissie zijn besloten.
7. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Op verzoek van de klager of de verweerder tegen wie de klacht gericht is, kan de hoorzitting slechts bij uitzondering buiten aanwezigheid van de andere partij plaatsvinden.
8. De klachtencommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
9. Partijen kunnen zich laten bijstaan tijdens de hoorzitting. Ten minste een week voorafgaand aan de hoorzitting stellen zij de ambtelijk secretaris in kennis van de naam en de hoedanigheid van de persoon, die hen bij staat in de hoorzitting.

10. Klager draagt zijn eigen kosten voor inzet van bijstand en overige kosten. Het college van bestuur stelt een regeling vast voor de vacatievergoeding en vergoeding voor de reis- en onkosten van de leden van de klachtencommissie. Deze kosten worden gedragen door de VGS.
11. Van de hoorzitting maakt de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie een schriftelijk verslag. Indien de klager en de verweerder hier bij de klachtencommissie om verzoeken, bevat het verslag niet de gegevens waaruit de identiteit van betrokkenen is te herleiden. Aan de klager en de verweerder wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van het verslag.

### **Artikel 8 Uitspraak klachtencommissie**

1. Uiterlijk drie maanden na de hoorzitting of de schriftelijke afhandeling van de klacht komt de klachtencommissie tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De klachtencommissie kan een klacht ongegrond, of geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren. De uitspraak is voor alle partijen bindend.
2. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de verweerder op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie vermeldt daarbij een termijn, waarbinnen de klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
3. De klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen en in afschrift aan het college van bestuur. De klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen.
4. De verweerder, dan wel het college van bestuur, bericht binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak schriftelijk aan de klager en de klachtencommissie of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
5. De termijn als bedoeld in het vorige lid kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de verweerder, dan wel het college van bestuur, met redenen omkleed aan de klager en de klachtencommissie.

### **Artikel 9 Vertrouwelijkheid**

1. De klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager en de verweerder.
2. Een ieder die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
3. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan na het beëindigen van de werkzaamheden voor de klachtencommissie of de VGS, tenzij een wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht.

### **Artikel 10 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen de klachtencommissie en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij, beslist het college van bestuur.
2. Deze regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd na overleg met de personeelsvertegenwoordiging van de VGS.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling VGS'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2016.

Aldus vastgesteld door het college van bestuur op 23 mei 2016.