

KLACHTENPROTOCOL



Geef me de 5
de autisme-methodiek

Koopmanslaan 25
7005 BK Doetinchem

0314-82 09 40
info@geefmede5.nl
www.geefmede5.nl

Doetinchem – februari 2023

Protocol van de klachtencoördinator van
Geef me de 5 B.V.

Inhoudsopgave

Toepassingsgebied	3
Begripsbepaling	3
Doelstelling van de klachtenregeling	3
Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie	4
Indiening klachten	4
Ontvankelijkheid van een klacht	5
Behandeling van klachten	5
Taken, werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie	5
beroepsmogelijkheid, algemene artikelen	6



Artikel 1

Toepassingsgebied

Deze regeling is krachtens de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk Onderzoek, hierna te noemen WHW, van toepassing op studenten aan wie onderwijs diensten worden of zijn verleend

Artikel 2

Begripsbepaling

2.1 Een klacht:

Een klacht is een door of namens een klant, cursist of student bij de klachtencoördinator ingediende uiting van bezwaar, irritatie of ontevredenheid over de totstandkoming of de uitvoering van de opleidingsovereenkomst

2.2 De klager:

De klant, cursist of student met wie de opleidingsovereenkomst is aangegaan

2.3 De verweerder(s):

Degene(n) tegen wie de klacht is gericht. Dit kunnen zijn de opleider zelf en/of personen die voor de opleider werkzaam zijn of zijn geweest.

2.4 De opleider:

Geef me de 5 B.V. B.V. te Doetinchem.

De docent wordt in het kader van dit protocol vertegenwoordigd door de Directeur van Geef me de 5 B.V. BV

2.5 Klachtencommissie:

De door Geef me de 5 B.V. BV ingestelde klachtencommissie voor de behandeling van klachten als bedoeld in het eerste lid.

Artikel 3

Doelstelling van de klachtenregeling

3.1 Het doel is bemiddeling bij en behandeling van klachten.

3.2 Het op grond van klachten doen signaleren van structurele tekortkomingen in de aangeboden opleidingen teneinde de kwaliteit van deze opleidingen te verbeteren.

Artikel 4

Benoeming en ontslag van de klachtencommissie

4.1 De klachtencommissie bestaat uit drie leden: een klachtencoördinator, een vervangend klachtencoördinator en een secretaresse/notulist, allen in dienst van, of ingeleend door de opleider.

4.2 De behandelend klachten coördinator mag niet persoonlijk betrokken zijn bij de klacht. Indien de klachten coördinator persoonlijk bij de klacht is betrokken wordt hij/zij vervangen door de vervangend klachten coördinator.

4.4 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn eenmaal opnieuw te benoemen. De klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden op.



4.5 Leden worden geschorst en ontslagen door de opleider.

4.6 De opleider kan op verzoek van de klachtencommissie een lid van de commissie ontslaan uit zijn functie. Gronden voor ontslag zijn:

- eigen verzoek van het lid van de klachtencommissie;
- het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van zijn functie;
- gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 5

Indiening van klachten

5.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend via het daartoe bestemd klachtenformulier. Indien dit door de klager wordt gewenst kan hij zich laten bijstaan bij het formuleren van de klacht.

Het is aan te bevelen dat de klager voordat hij/zij de klacht schriftelijk indient, de klacht heeft besproken met de behandelverantwoordelijke, de verweerder of diens leidinggevende.

5.2 Klachten over de uitvoering van de opleidingsovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk geformuleerd worden ingediend bij de klachtencommissie, nadat de student de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren.

Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de student zijn of haar rechten verliest.

5.3 Alle binnengekomen klachten zullen door klachtencommissie vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 6

Ontvankelijkheid van een klacht

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- a) de klacht niet een klacht is zoals bedoeld in artikel 2.1 en de klager niet een persoon is als bedoeld in artikel 2.2;
- b) indien eenzelfde klacht van klager/student nog in behandeling is of al behandeld is en zich ter zake van het onderwerp waarop die klacht zich richtte geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

Artikel 7

Behandeling van de klacht

7.1 De klachtencommissie bevestigt schriftelijk binnen zeven werkdagen de ontvangst van een klacht aan de klager, voorzien van het klachtenprotocol.

7.2 Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencoördinator binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de docent. De klachtencoördinator vraagt degene op wie de klacht betrekking heeft om een verweerschrift.

7.3 Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard zal er binnen een redelijke termijn worden gestreefd naar een oplossing. Onder een redelijke termijn wordt verstaan een duur van vier weken. Indien onderzoek naar aanleiding van de klacht meer tijd vraagt zal de klager daar binnen genoemde duur van vier weken schriftelijk van op de hoogte worden gebracht. Daarbij wordt aangegeven wat de verwachte onderzoekstermijn zal zijn.

7.4 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 9.

Artikel 8

Taken, werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie

8.1 De commissie beslist onafhankelijk zonder last of ruggespraak.

8.2 Ter uitoefening van haar taak is de klachtencommissie, na toestemming van de klager, bevoegd informatie te verzamelen en personen werkzaam binnen Geef me de 5 B.V. B.V. te horen met betrekking tot de klacht. De nodige inlichtingen kunnen slechts gegeven worden voor zover deze niet in strijd zijn met de Wet Bescherming Persoonsgegevens, hierna te noemen WBP.

8.3 Bij alle ingediende klachten worden klager en aangeklaagde in beginsel door de klachtencommissie opgeroepen om te worden gehoord.

De voorzitter kan bepalen om een klacht, met opgaaf van redenen, af te handelen indien is gebleken dat de klacht – na het wisselen van de stukken – kennelijk ongegrond is.

8.4 Op verzoek van klager of aangeklaagde kan het horen apart van elkaar plaatsvinden.

De klachtencommissie deelt aan de niet aanwezige partij de inhoud van het besprokene mee. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals, al dan niet gescheiden, te horen.

8.5 Indien de klachtencommissie van mening is dat klager ontvankelijk is in zijn klacht, zal zij de klacht in behandeling nemen en een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht.

8.6 De klachtencommissie brengt binnen 4 weken na ontvangst van een klacht haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd ter kennis aan klager/student, de aangeklaagde, de ter zitting opgeroepen personen en aan de opleider. Zo mogelijk geeft de klachtencommissie aanbevelingen aan de opleider met betrekking tot de klacht.

Kan niet binnen genoemde termijn een oordeel worden uitgebracht, dan zal de klachtencommissie dit schriftelijk meedelen aan genoemde personen onder opgave van redenen. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de klachtencommissie wel haar oordeel zal uitbrengen.

8.7 De leden en het secretariaat van de klachtencommissie zijn gehouden tot geheimhouding ten aanzien van al hetgene wat hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd overeenkomstig hetgeen in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) is bepaald.

8.8 De commissie brengt jaarlijks een chronologisch, geanonimiseerd, overzicht uit van klachtenafhandeling per klacht. Dit overzicht wordt door de Klachtencommissie aangeboden aan de opleider.

8.9 Door het indienen van een klacht geeft een klager de klachtencommissie impliciet toestemming voor het verwerken van informatie om haar taak naar behoren te vervullen.

Registratie en klachtendossiers worden gedurende twee jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie en daarna vernietigd.

8.10 Indien inzage in het dossier voor een goede afwikkeling van de klacht noodzakelijk is, zal de klachtencommissie de klager vooraf schriftelijk om toestemming vragen.

Artikel 9 beroepsmogelijkheid

9.1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

9.2. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de daartoe bevoegde jurist. Aan de beroepsmogelijkheid zijn voor de klager geen kosten verbonden, behoudens reiskosten. Uitspraak van de jurist inzake het beroep is voor beide partijen bindend, de consequentie wordt door Geef me de 5 B.V. binnen 10 werkdagen afgehandeld.

Artikel 10

10.1 Het klachtenprotocol ligt ter inzage bij Geef me de 5 B.V. op de afdeling administratie en is te downloaden via de website www.geefmede5.nl.

Artikel 11

11.1 Voor de behandeling van de klachten binnen Geef me de 5 B.V. mogen noch door de klachtencommissie, noch door de opleider, aan de klager en aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht. Evenmin kunnen partijen de opleider of de klachtencommissie kosten in rekening brengen.

Artikel 12

12.1 Medewerkers van de opleider zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan onderzoek van de klachtencommissie en gehoor te geven aan een oproep van de klachtencommissie om ter zitting te verschijnen.

Artikel 13

13.1 In alle gevallen waarin dit klachtenprotocol niet voorziet, beslist de opleider, gehoord de klachtencommissie.

Artikel 14



14.1 Een wettelijk voorschrift gaat boven dit protocol.

Artikel 15

15.1 Dit protocol treedt in werking per 15 januari 2013.

Bijlage: Samenstelling klachtencommissie en beroepsmogelijkheid.

Samenstelling klachtencommissie per 1-2-2023

- klachten coördinator, Nienke de Bruin
- vervangend klachten coördinator, Syntha van Alen
- secretaresse/notulist, Astrid van Alen

Beroepsmogelijkheid bij:

- Jurist, Chris Harmsen, gevestigd te Hengelo