

Geachte klant,

Voor u ligt de **Klachtenregeling AOb Medezeggenschap** alsmede het **Reglement Klachtencommissie AOb Medezeggenschap**. Tezamen vormen zij de procedure om klachten met betrekking tot de afdeling Medezeggenschap AOb op een correcte en adequate wijze af te handelen. Het doel achter deze procedure is tweeledig. Enerzijds hoopt de afdeling Medezeggenschap AOb hiermee de tevredenheid van opdrachtgevers en deelnemers over de ondersteuning en begeleiding die zij ontvangen bij onze trainingen en programma's te verbeteren. Anderzijds ziet de afdeling Medezeggenschap AOb deze procedure als een goede mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren.

Petra Velthuisen
Directeur AOb

KLACHTENREGELING AOb MEDEZEGGENSCHAP

Artikel 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Klacht

Elk door een klager schriftelijk aan de leidinggevende van de afdeling AOb Medezeggenschap kenbaar gemaakt ongenoegen over het handelen of nalaten van een medewerker van de afdeling AOb Medezeggenschap (hierna: AOb).

Klager

Opdrachtgever of deelnemer van de open trainingen dan wel maatwerkprogramma's van AOb die een klacht indient. Opdrachtgever is de persoon die eindverantwoordelijk is voor het aangaan van een opdracht met AOb.

Beklaagde

Persoon over wiens handelen of nalaten een klacht is ingediend. Deze persoon is aangesteld door en/of in dienst van AOb en werkt mee aan het verlenen van ondersteuning of begeleiding van de programma's van AOb.

Hoofd

Met het Hoofd wordt bedoeld de leidinggevende van de afdeling AOb Medezeggenschap.

Interne klachtbehandeling

De interne klachtbehandeling betreft de behandeling van de klacht als bedoeld in artikel 4. (Behandeling van de klacht door het Hoofd.)

Externe klachtbehandeling

De externe klachtbehandeling betreft de behandeling van de klacht als bedoeld in artikel 5. (Behandeling door de klachtencommissie.) De externe klachtbehandeling kan pas plaatsvinden nadat de klacht intern is behandeld.

Artikel 2 UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENAFHANDELING

1. Klager en medewerkers van AOb Medezeggenschap hebben een eigen verantwoordelijkheid voor het wegnemen van een gerezen probleem. Daarom is het van groot belang dat zij allereerst samen proberen hiervoor een oplossing te vinden.

2. Komen medewerker AOb Medezeggenschap en klager er samen niet uit, of geeft klager gezien de aard van het probleem daaraan niet de voorkeur, dan dient gekozen te worden voor interne klachtbehandeling door het Hoofd.
3. Brengt afhandeling door het Hoofd evenmin een voor klager aanvaardbare oplossing dan kan klager kiezen voor de externe klachtbehandeling door de klachtencommissie.
4. Met betrekking tot de vaststelling van de gegrondheid van de klacht wordt het beginsel hoor en wederhoor toegepast.
5. Het Hoofd en de klachtencommissie dragen zorg voor een vlotte afhandeling van iedere klacht.
6. Met de gegevens van alle partijen wordt zorgvuldig omgegaan. Alle op de klacht betrekking hebbende gegevens worden als vertrouwelijk aangemerkt.

Artikel 3 DE KLACHT

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de AOb te kennen gegeven en dient gericht te worden aan:

De AOb
t.a.v. het Hoofd van de afdeling Medezeggenschap
Postbus 2875
3500 GW Utrecht

2. De klacht vermeldt in ieder geval:
 - datum, tijd, plaats en beschrijving van het voorval waarover geklaagd wordt;
 - de naam van de betrokken medewerker;
 - de naam en adres van de instelling waartoe de klager behoort en diens relatie met betrekking tot die instelling;
 - de gronden waarop de klacht rust.
3. Door toezending van de klacht aan de AOb verklaart klager zich akkoord met de bepalingen uit dit klachtenreglement .
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
5. De klacht dient binnen 6 weken na het voorval waarover geklaagd wordt te zijn ontvangen. Klachten die na deze termijn worden ontvangen worden niet in behandeling genomen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. De ontvangst van de klacht wordt binnen tien werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd.

Artikel 4 INTERNE KLACHTBEHANDELING

1. Indien blijkt dat geen voorafgaand overleg tussen klager en medewerker heeft plaatsgevonden kan het Hoofd voorstellen dit overleg alsnog te laten plaatsvinden. Leidt het overleg tussen klager en betrokken medewerker niet tot een bevredigende oplossing of is gezien de aard van het probleem dit overleg niet mogelijk, dan neemt het Hoofd de klacht in behandeling.
2. Het Hoofd poogt tot een voor de klager aanvaardbare afhandeling van de klacht te komen.
3. Hiertoe neemt het Hoofd binnen tien werkdagen na de ontvangstbevestiging contact op met de klager.
4. Klager ontvangt binnen tien werkdagen na het contact met het Hoofd een schriftelijk voorstel ter zake van de afhandeling van de klacht.

Artikel 5 EXTERNE KLACHTBEHANDELING

1. Indien de uitkomst van de interne klachtenafhandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie.
2. Een klacht wordt schriftelijk bij de Klachtencommissie ingediend en wordt gericht aan:

De Klachtencommissie AOb Medezeggenschap
t.a.v. de Voorzitter
Postbus 2875
3500 GW Utrecht

3. De klacht vermeldt in ieder geval:
-de redenen waarom de door het Hoofd voorgestelde afhandeling van de klacht voor klager niet aanvaardbaar is.
4. De klacht dient binnen 6 weken na de datum waarop het schriftelijk voorstel bedoeld in artikel 4 lid 4 is verzonden te worden ontvangen. Klachten die na deze termijn worden ontvangen worden niet in behandeling genomen.

Artikel 6 SLOTBEPALINGEN

1. Voor een klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Eventuele reis- en verblijfkosten, alsmede kosten verbonden aan het inschakelen van (juridische) hulp van derden, komen voor rekening van de klager.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur van de AOb na consultatie van de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Wijzigingen van deze klachtenregeling worden bekendgemaakt op de website van AOb Medezeggenschap.
4. Deze regeling is vastgesteld op 1 november 2010 en treedt per direct in werking. De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle klanten en betrokken partijen beschikbaar is.

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE AOb Medezeggenschap

Artikel 1 SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden.
2. De voorzitter van de klachtencommissie wordt benoemd door de directeur van de AOb.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
5. De voorzitter van klachtencommissie benoemt per klacht twee leden.
6. De voorzitter en de leden mogen niet in dienstbetrekking bij de AOb werkzaam zijn.
7. De voorzitter en de leden zijn vergoedingsgerechtigd. De hoogte van de vergoeding wordt vastgesteld overeenkomstig de vacatievergoeding van de gewone leden van de Sociaal-Economische Raad.

Artikel 2 ZITTINGSDUUR

1. De voorzitter van de klachtencommissie wordt benoemd voor de periode van vier jaar en is terstond herbenoembaar.
2. De leden van de klachtencommissie zullen per te behandelen klacht aantreden op verzoek van de voorzitter.

Artikel 3 TAAK EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. De commissie heeft tot taak om op basis van dit reglement een uitspraak te doen naar aanleiding van een klacht betreffende het handelen of nalaten van beklaagde.
2. De klachtenafhandeling geschiedt onpartijdig en onbevooroordeeld.
3. De klachtencommissie is bevoegd tot:
 - Het inwinnen van informatie, welke noodzakelijk is voor de behandeling van klachten.
 - Het raadplegen en inzien van documenten en dossiers.
 - Het vragen aan de klager, om schriftelijk toestemming te geven zijn/haar gegevens in te zien en voor zover relevant voor de klacht - die over te nemen in het uit te brengen rapport.
 - Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
4. De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling indien deze niet eerst intern zijn behandeld overeenkomstig artikel 4 van de Klachtenregeling AOb Medezeggenschap.
5. In geen geval kan de klachtencommissie oordelen over een aansprakelijkstelling van de AOb en/of zich uitlaten over een financiële vergoeding.

Artikel 4 WIJZE VAN BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. De klager ontvangt binnen tien werkdagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht. Bij deze ontvangstbevestiging wordt de klager geïnformeerd over de procedure voor behandeling van de klacht.
2. De klachtencommissie zal het Hoofd een kopie van de bevestiging aan de klager doen toekomen.
3. De commissie stelt klager en het Hoofd in de gelegenheid te worden gehoord over de klacht.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie, alsmede eventuele (externe) deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.

Artikel 5 UITSPRAAK VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. De klachtencommissie doet uitspraak bij meerderheid van stemmen met in achtneming van de beginselen van redelijkheid en billijkheid.
 2. De klachtencommissie doet binnen zes weken nadat klager en het Hoofd zijn gehoord een uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
 3. De klachtencommissie kan verklaren dat:
 - a. een klacht is opgelost;
 - b. (deels) ongegrond is of;
 - c. (deels) gegrond is.
- In het laatste geval kan ze een bindend advies geven met inachtneming van het gestelde in artikel 3 lid 5.
4. De uitspraak van de klachtencommissie, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de klager en het Hoofd. Tevens gaat een afschrift naar de directeur van de AOb.
 5. De klacht en de wijze van afhandeling wordt geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

Artikel 6 SLOTBEPALINGEN

1. Voor een klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Reis- en verblijfkosten, alsmede kosten verbonden aan het inschakelen van (juridische) hulp van derden, komen voor rekening van de klager.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur van de AOb na consultatie van de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Wijzigingen van dit reglement worden bekendgemaakt op de website van AOb Medezeggenschap.
4. Dit reglement is vastgesteld op 1 november 2010 en treedt per direct in werking. De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle klanten en betrokken partijen beschikbaar is.