

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE AOb Scholing

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 beklagde.
- 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 Scholing.
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.

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 Scholing.

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.