

*Geachte klant,*

*Voor u ligt de **Klachtenregeling AOb Scholing** alsmede het **Reglement Klachtencommissie AOb Scholing**. Tezamen vormen zij de procedure om klachten met betrekking tot de afdeling Scholing AOb op een correcte en adequate wijze af te handelen. Het doel achter deze procedure is tweeledig. Enerzijds hoopt de afdeling Scholing 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 Scholing AOb deze procedure als een goede mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren.*

*Petra Velthuijsen  
Directeur AOb*

## **KLACHTENREGELING AOb SCHOLING**

### Artikel 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

#### Klacht

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

#### 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 Scholing 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 Scholing 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 Scholing  
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 Scholing  
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 Scholing.

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.