

KLACHTENREGLEMENT

KLACHTENREGLEMENT VAN ANAND

1. Begripsbepaling
2. Doelstelling
3. Uitgangspunten
4. Indienen van een klacht
5. Benoeming en samenstelling klachtencommissie
6. Taken en mogelijkheden klachtencommissie
7. Werkwijze
8. Beëindiging procedure en mogelijkheden tot beroep
9. Slotbepalingen

BEGRIJSBEPALING

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

klacht: Een uiting van onvrede over de inhoud en de organisatie van de workshops, cursussen en trainingen, de bejegening of behandeling door de docenten en andere personen die werkzaam zijn bij Anand te Megen.

klager: Iedereen die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Anand

aangeklaagde: De eindverantwoordelijke van Anand. Bij klachten over personen werkzaam bij Anand is de directie het aanspreekpunt.

klachtencommissie: De door Anand ingestelde onafhankelijke commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

DOELSTELLING VAN DE KLACHTREGELING

Artikel 2

De klachtregeling stelt zich ten doel recht te doen aan de individuele klager en deze indien mogelijk tegemoet te komen.

UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTREGELING

Artikel 3

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- Zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- Het oordeel van de klachtencommissie is bindend voor Anand Opleidingen. Eventuele consequenties worden door Anand Opleidingen zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 7 dagen afgehandeld.
- Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

INDIENEN VAN EEN KLACHT

Artikel 4

- **lid 1** De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Klachten worden binnen een termijn van 4 weken afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen. Wordt de klager binnen deze vastgestelde termijn in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Hierbij wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te geven.
- **lid 2** Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de aangeklaagde zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Dit door een brief te richten aan;
Anand Klachtencommissie, Burgemeester van der Borchlaan 7, 3722 GZ Bilthoven

BENOEMING EN SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 5

- **lid 1** De klachtencommissie bestaat uit twee leden. Zij worden benoemd door de directie van Anand.
- **lid 2** De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van een jaar benoemd. Deze periode wordt na afloop van iedere periode stilzwijgend met een jaar verlengd.
- **lid 3** Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.
- **lid 4** Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden.

TAKEN EN MOGELIJKHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig adviseren van de directie over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;

Artikel 7

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
- Het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen.
- Het inschakelen van deskundigen.

WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE BIJ DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT

Artikel 8

- **lid 1** De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen vier weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- **lid 2** Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- **lid 3** De klachtencommissie doet vervolgens binnen een week mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen een week te reageren.
- **lid 4** Schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

Artikel 9

- **lid 1** De klachtencommissie komt bijeen indien er een klacht is ingediend. Deze bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden en, bij afwezigheid van een lid, van diens plaatsvervanger.
- **lid 2** De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
- **lid 3** De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.

Artikel 10

- **lid 1** Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal een plaatsvervanger optreden.
- **lid 2** De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
- **lid 3** Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal een plaatsvervanger in diens plaats treden.

BEËINDIGING VAN DE PROCEDURE EN DE MOGELIJKHEDEN TOT BEROEP

Artikel 11

- **lid 1** Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- **lid 2** Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.
- **lid 3** Om in beroep te kunnen gaan tegen door de klachtencommissie gedane uitspraken en aangedragen oplossingen kunnen cursisten zich wenden tot de rechter.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 12

Anand draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling en de mogelijkheid om in beroep te gaan op de door de klachtencommissie gedane uitspraken. Deze wordt op verzoek verstrekt aan belanghebbende. In de algemene voorwaarden is de mogelijkheid van het inschakelen van de klachtencommissie opgenomen.

De klachtencommissie bestaat uit;

- **Voorzitter:** Wietse Nauta (Marrum)
- **Lid:** Michael Vos (Amsterdam)
- **Plaatsvervangend lid 1:** Bas Vermeulen (Tiel)
- **Plaatsvervangend lid 2:** Jonate Droogers (Haarlem)

Indien noodzakelijk wordt zorg gedragen voor een of meerdere plaatsvervaarders.