

KLACHTENREGLEMENT

CCE leeractiviteiten

Centrum voor Consultatie en Expertise ('CCE')

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Klacht:** een schriftelijke uiting van onvrede gericht aan de Klachtenfunctionaris over:
 - de kwaliteit van de leeractiviteiten die worden gegeven of georganiseerd door of namens CCE;
 - de bejegening of behandeling door docenten, gastdocenten of medewerkers van CCE bij de uitvoering van leeractiviteiten gegeven of georganiseerd door of namens CCE;
 - het niveau van de docenten en gastdocenten;
 - de kwaliteit van de voorzieningen tijdens de leeractiviteit(en).
- b. **Klager:** iedere individuele persoon die wil deelnemen, deelneemt of heeft deelgenomen aan leeractiviteiten georganiseerd door of namens CCE.
- c. **Beklaagde:** CCE dan wel (gast)docenten of medewerkers van CCE voor zover zij een directe werkrelatie met CCE hebben dan wel in opdracht van CCE betrokken zijn bij de uitvoering van leeractiviteiten.
- d. **Klachtenbehandeling:** het onderzoek naar de oorzaak van een Klacht, zo nodig resulterend in een richtinggevende uitspraak over de wijze waarop de Klacht tot een einde kan worden gebracht en/of een advies aan de Beklaagde over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de Klacht.
- e. **Klachtenfunctionaris:** de door de Raad van Bestuur van CCE benoemde, onafhankelijke functionaris, belast met het onderzoek en eventueel bemiddeling bij klachten zoals bedoeld in deze klachtenregeling.

Artikel 2 Doelstelling Klachtenregeling

Dit Klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

1. Recht doen aan de individuele Klager.
2. Het bevorderen van de kwaliteit van de leeractiviteit(en), de (gast)docenten en medewerkers van CCE.

3. Het signaleren van tekortkomingen bij het functioneren van CCE en haar (gast)docenten en medewerkers met betrekking tot de leeractiviteit(en) die worden gegeven of georganiseerd door of namens CCE.
4. Het regelen van de wijze waarop CCE een Klacht in behandeling neemt en het regelen van de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed.

Artikel 3 Uitgangspunten Klachtenregeling

De Klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. De Klager heeft de mogelijkheid om tot en met één kalendermaand na afronding van de betreffende door CCE georganiseerde leeractiviteit een Klacht in te dienen bij de Klachtenfunctionaris, tenzij de Klachtenfunctionaris van oordeel is dat van de Klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd om de Klacht binnen voornoemde periode in te dienen, in welk geval de Klacht ook na voornoemde periode door de Klachtenfunctionaris in behandeling kan worden genomen.
2. Voordat een Klacht bij de Klachtenfunctionaris wordt ingediend wordt deze bij voorkeur eerst tussen de Klager en Beklaagde besproken om te trachten het vertrouwen in de relatie tussen de Klager en Beklaagde te herstellen.
3. De Klachtenfunctionaris biedt de mogelijkheid te komen tot een onpartijdige behandeling van de Klacht, waarbij hij/zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de Klacht.
4. Indien vereist zal de Klachtenfunctionaris een richtinggevende uitspraak doen over de ingediende Klacht en zal hij/zij advies geven aan CCE over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de Klacht.
5. Indien na afronding van de klachtenprocedure Klager niet tevreden is in de afhandeling van de Klacht staat het Klager vrij een procedure bij de burgerlijke rechter aanhangig te maken.
6. De Klachtenregeling is voor de Klager kosteloos.
7. De Klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.
8. Er wordt getracht om de Klacht binnen vier weken na ontvangst van de Klacht af te handelen volgens vaste, overzichtelijke procedures.
9. Beide partijen kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
10. Klager en Beklaagde hebben beide het recht op inzage van alle bij de behandeling van de Klacht ingebrachte stukken.
11. Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
12. De Klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de hoogte van de kosten, aansprakelijkheid en eventuele schadeclaims maar verwijst daarvoor naar de Raad van Bestuur van CCE en/of de bevoegde burgerlijke rechter.
13. Schriftelijk ingediende Klachten zullen worden geregistreerd en zullen gedurende tenminste drie jaar worden bewaard.

Artikel 4 Benoeming Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris wordt door de Raad van Bestuur van CCE benoemd voor een periode van maximaal 4 jaar en is eenmaal hernoembaar voor een maximale periode van 4 jaar.

2. De Klachtenfunctionaris heeft geen zitting in een adviesorgaan of de Raad van Toezicht van CCE en/of is niet werkzaam als consulent of casemanager van CCE. Ook is de Klachtenfunctionaris geen door CCE in te zetten externe deskundige, zoals bijvoorbeeld een jurist. Benoeming vindt plaats nadat door CCE onderzoek is gedaan naar de onafhankelijkheid van de Klachtenfunctionaris in relatie tot CCE.
3. De Raad van Bestuur van CCE is bevoegd om voor de functie van Klachtenfunctionaris zoals bedoeld in deze klachtenregeling één van de onafhankelijke Klachtenfunctionarissen als bedoeld in haar Klachtenregeling Meerzorg CCE en/of Klachtenregeling Consultatie CCE te benoemen.
4. In het benoemingsbesluit wordt de opdracht voor de Klachtenfunctionaris omschreven strekkende tot het doen van onafhankelijk onderzoek alsmede het geven van richtinggevende uitspraken tot afhandeling van klachten zoals bedoeld in deze klachtenregeling en het eventueel bemiddelen bij klachten waarop deze klachtenregeling van toepassing is.
5. Op verzoek van de Klachtenfunctionaris is CCE verplicht om kosteloos secretariële ondersteuning te bieden aan de Klachtenfunctionaris.
6. De Klachtenfunctionaris houdt op als zodanig te functioneren bij:
 - a. het aflopen van de benoemingstermijn (artikel 4 lid 1);
 - b. overlijden;
 - c. vrijwillig terugtreden;
 - d. het aangaan van een directe band met CCE waardoor geen sprake meer is van onafhankelijkheid;
 - e. na afloop van de opzegtermijn in geval van opzegging namens CCE. CCE mag alleen opzeggen als de Klachtenfunctionaris zijn/haar taak verwaarloost, zich niet houdt aan de vereisten zoals in deze Klachtenregeling opgenomen of wanneer er sprake is van andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als Klachtenfunctionaris redelijkerwijs niet langer van CCE kan worden verlangd.
7. In alle gevallen als in het vorige lid beschreven gaat de Raad van Bestuur van CCE – zoveel mogelijk binnen 4 weken - over tot benoeming van een andere Klachtenfunctionaris met inachtneming van het bepaalde in dit artikel.

Artikel 5 Taken Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris treedt zonder last of ruggespraak op.
2. De Klachtenfunctionaris komt op basis van de behandeling van een Klacht tot een richtinggevende uitspraak over de ingediende Klacht en adviseert zo nodig CCE over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de Klacht.
3. De Klachtenfunctionaris zal (structurele) tekortkomingen bij de bedrijfsvoering van CCE signaleren en bij de Raad van Bestuur van CCE aan de orde stellen.
4. De Klachtenfunctionaris kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:
 - a. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht;
 - b. 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;

- c. het zelfstandig doen van een bemiddelingspoging om, alvorens tot behandeling van de Klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen en mogelijk al tot een oplossing te komen; en indien vereist,
- d. het inschakelen van deskundigen
- e. het inschakelen van secretariële ondersteuning van CCE.

Artikel 6 Klachtenprocedure

1. Klager dient een Klacht rechtstreeks bij de Klachtenfunctionaris in via het emailadres: klachtenfunctionaris@cce.nl dan wel per gewone post aan het adres van CCE met vermelding in de linkerbovenhoek van de enveloppe: "**Klacht CCE leeractiviteiten**".
2. De Klachtenfunctionaris informeert de Klager binnen één week na ontvangst van de Klacht over de te volgen procedure.
3. Indien een Klacht naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris onvoldoende duidelijk is of voor verschillende interpretaties mogelijk is, zal hij/zij de Klager in de gelegenheid stellen om de Klacht nader toe te lichten c.q. nader te specificeren.
4. De Klachtenfunctionaris neemt geen schadeclaims in behandeling doet geen uitspraak over aansprakelijkheid en/of over (terug)betaling van kosten maar verwijst daarvoor naar de Raad van Bestuur van CCE en/of de rechter. De Klachtenfunctionaris spreekt zich slechts uit over het (meer of minder) gegrond zijn van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevolen maatregelen.
5. De Klachtenfunctionaris stelt de Beklaagde na indiening van de Klacht door de Klager op de hoogte van de inhoud van de Klacht met het verzoek om binnen twee weken te reageren op de Klacht.
6. De Klager, de Beklaagde, alsmede derden die naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de Klacht door de Klachtenfunctionaris.
7. De bijeenkomsten van de Klachtenfunctionaris met de Klager, de Beklaagde alsmede met derden die worden gehoord, zijn niet openbaar.
8. Zowel de Klager als de Beklaagde kan bij de Raad van Bestuur van CCE verzoeken de Klachtenfunctionaris van de behandeling van de Klacht te laten uitsluiten bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Als de Raad van Bestuur van CCE van oordeel is dat de (schijn van) onafhankelijkheid ter discussie staat, wordt de Klachtenfunctionaris geacht te zijn teruggetreden. De Klachtenfunctionaris kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de Klachtenprocedure.
9. De Klachtenfunctionaris en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van al hetgeen hen in het kader van hun functie dan wel in het kader van hun betrokkenheid bij de Klachtenprocedure bekend is geworden.
10. De Klachtenfunctionaris doet binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de Klacht, aan de Klager en aan de Beklaagde schriftelijk mededeling van zijn/haar bevindingen naar aanleiding van de Klacht.
11. Indien de behandeling van de Klacht naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtenfunctionaris daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de Klager en zal hij/zij daarbij een nieuwe termijn vaststellen van maximaal vier weken.

12. De Klachtenfunctionaris zal bij de mededeling van haar bevindingen aan de Klager tevens mededelen of, en zo ja, welke maatregelen hij/zij aan de Raad van Bestuur van CCE heeft voorgesteld naar aanleiding van de Klacht.
13. De Beklaagde is gehouden om binnen twee weken na ontvangst van de bevindingen en de voorgestelde maatregelen van de Klachtenfunctionaris, de Klager en de Klachtenfunctionaris schriftelijk mede te delen of de aanbevolen maatregelen zullen worden toegepast, en zo ja, op welke termijn dat zal gebeuren.
14. In het geval de Beklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren op de bevindingen en voorgestelde maatregelen, zal door de Klachtenfunctionaris een nieuwe termijn worden bepaald waarbinnen door de Beklaagde gereageerd zal moeten worden, hetgeen aan de Klager zal worden medegedeeld.
15. De Klachtenfunctionaris maakt een verslag van de Klachtenprocedure met daarin de verklaringen van de betrokkenen en eventuele deskundigen en de bevindingen van de Klachtenfunctionaris. Dit verslag zal in het klachtenregister van CCE worden bewaard gedurende een periode van drie jaar.

Artikel 11 Einde Klachtenprocedure

1. De Klachtenprocedure wordt als beëindigd beschouwd indien:
 - a. een Klacht niet verder in behandeling wordt genomen door de Klachtenfunctionaris;
 - b. de Klacht door de Klager wordt ingetrokken;
 - c. na bemiddeling en/of na overleg met de Klager is vast komen te staan dat bij de Klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat;
 - d. de Klager en de Beklaagde overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de Klacht;
 - e. de Klachtenfunctionaris de Klachtenprocedure heeft afgerond;
2. Van de beëindiging van een Klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en de Beklaagde.

Artikel 12 Procedure bij de rechter

1. De Klager heeft de mogelijkheid om na ontvangst van de richtinggevende uitspraak van de Klachtenfunctionaris een procedure bij de bevoegde burgerlijk rechter aanhangig te maken.

Artikel 13 Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van CCE over de te nemen maatregelen c.q. voorzieningen.