



architecten in leren



100228/664

26 oktober 2010

Klachtenregeling ouders/verzorgers

Deze klachtenregeling is in werking getreden op 1 oktober 2010 en is toepasselijk op alle geschillen tussen cliënten en MHR architecten in leren. De klachtenregeling is goedgekeurd door Onderwijszorg Nederland en voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Wet Cliëntenrecht Zorg.

Klachtencommissie MHR architecten in leren

Artikel 1 : Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder

- OAB: het onderwijsadviesbureau waarmee de ouder / verzorger een overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten heeft gesloten.
- Klager: de ouder/verzorger die met het OAB een overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten heeft gesloten.
- Klachtencommissie: de door het OAB ingestelde commissie die de klacht behandelt volgens deze regeling.
- Klachtenregeling: deze regeling.

Artikel 2 : Klachtencommissie

2.1. Er is een klachtencommissie, bestaande uit drie natuurlijke personen, benoemd door de directie van het OAB. De leden kiezen uit hun midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. Eén van de leden van de commissie fungeert als secretaris.

2.2. In de klachtencommissie is tenminste één jurist vertegenwoordigd, met een afstudeertitel op universitair niveau.

2.3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vijf jaar met een maximum van tien jaar. De klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden vast.

Artikel 3 : Indienen van een klacht

3.1. Klachten kunnen slechts worden ingediend door klagers in de betekenis van artikel 1 van de Klachtenregeling.

3.2. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door de klager, onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer. De klacht dient te zijn ondertekend. Klager is bevoegd zich te laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, die alsdan een schriftelijke machtiging dient te overleggen.

3.3. De klacht bevat een omschrijving van het handelen of nalaten van de OAB. Bij de klacht worden zo veel mogelijk bewijsstukken gevoegd.

3.4. De klacht kan in elk stadium van de procedure, maar uiterlijk tot aan de dag van de uitspraak op de klacht, worden ingetrokken door klager of zijn gemachtigde. Een herhaalde klacht wordt, na intrekking, niet alsnog behandeld door de Klachtencommissie, tenzij sprake is van een gewijzigde inhoud van de klacht of het bekend worden van nieuwe feiten en/ of omstandigheden.

3.5. Een klacht dient te worden ingediend uiterlijk binnen drie jaar na de handeling van het OAB welk onderwerp is van de klacht.

Artikel 4 : Wijze van behandeling van de klacht door de Klachtencommissie

4.1. Na het indienen van de klacht verstuurt de secretaris van de Klachtencommissie een ontvangstbevestiging aan klager.

4.2. De Klachtencommissie kan van klager verlangen dat deze de klacht nader schriftelijk toelicht of stukken overlegt.

4.3. De termijn waarbinnen de klacht dient te worden afgehandeld bedraagt twee maanden, in het geval van een hoorzitting kan deze termijn worden verlengd met twee maanden.

4.4. De Klachtencommissie is bevoegd deskundigen te benoemen in het kader van het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht.

Artikel 5 : Hoorzitting

- 5.1. Op verzoek van klager of ambtshalve kan de Klachtencommissie een hoorzitting agenderen. Van de hoorzitting kan worden afgezien als de Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond is.
- 5.2. De hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 5.3. Van de hoorzitting wordt door de secretaris een verslag gemaakt, dat gezamenlijk met de uitspraak aan klager wordt toegezonden.
- 5.4. Na de hoorzitting bepaalt de Klachtencommissie of zij voldoende is ingelicht, dan wel dat getuigen dienen te worden gehoord of nader onderzoek moet worden verricht.

Artikel 6 : Uitspraak

- 6.1. De uitspraak van de klacht kan luiden dat deze niet-ontvankelijk is, (kennelijk) gegrond is of (kennelijk) ongegrond, dan wel dat de klacht buiten behandeling wordt gelaten.
- 6.2. De schriftelijke uitspraak bevat de namen van de leden van de Klachtencommissie, de namen van partijen, de dagtekening van de uitspraak en de gronden waarop de beslissing berust.
- 6.3. De uitspraak vermeldt de beroepstermijn voor het indienen van een klacht bij de Onafhankelijke Geschillencommissie als bedoeld in artikel 8 van deze regeling.
- 6.4. In spoedeisende zaken kan de Klachtencommissie het dictum van de uitspraak bekend maken voordat de schriftelijke uitspraak volgt.
- 6.5. Op eenparig schriftelijk verzoek van partijen kan de uitspraak van de Klachtencommissie worden aangehouden.

Artikel 6a : Kosten

De Klachtencommissie kan aan klager een kostenvergoeding toekennen van ten hoogste € 350 excl. BTW. In geval een hoorzitting is gehouden kan de vorenbedoelde kostenvergoeding met € 350 excl. BTW worden verhoogd.

Artikel 6b : Schadevergoeding

De Klachtencommissie is bevoegd, doch alleen op verzoek van klager, een schadevergoeding naar billijkheid toe te kennen aan klager, bij gegrondverklaring van de klacht, tot ten hoogste € 20.000. Bij het toekennen van schadevergoeding wordt rekening gehouden met alle omstandigheden van het geval.

Artikel 7 : Geheimhouding

De leden van de Klachtencommissie zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van al hetgeen ter hunner kennis komt in het kader van de behandeling van de klacht.

Artikel 8 : Onafhankelijke Geschillencommissie ONL

- 8.1. De klager die zich niet wenst neer te leggen bij de uitspraak van de Klachtencommissie kan binnen zes weken na de uitspraak een klacht indienen bij de Onafhankelijke Geschillencommissie van Onderwijsgroep Nederland (ONL).
- 8.2. Indien de Onafhankelijke Geschillencommissie tot een ander oordeel komt dan de Klachtencommissie, treedt de uitspraak van de Onafhankelijke Geschillencommissie in de plaats van die van de Klachtencommissie.
- 8.3. De Onafhankelijke Geschillencommissie kent een eigen klachtenreglement dat door de Klachtencommissie op verzoek aan klager wordt toegezonden.

Artikel 9 : Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het OAB worden gewijzigd of ingetrokken, na consultatie van de Klachtencommissie.