

KLACHTENREGELING STICHTING MALKANDER

Artikel 1. - Begripsbepalingen

1.1 In deze Begripsbepalingen wordt verstaan onder:

<i>betrokkene:</i>	de opdrachtgever van of de deelnemer aan een opleidingsactiviteit van Malkander;
<i>directie:</i>	de bestuurder van Malkander;
<i>klacht:</i>	een aan Malkander geadresseerde, schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop Malkander bij de uitvoering van de overeenkomst de werkzaamheden heeft uitgevoerd en/of zich heeft gedragen, volgend op de afhandeling van een melding;
<i>Malkander:</i>	de Stichting Malkander, gevestigd te Ede;
<i>melding:</i>	een aan Malkander geadresseerde uiting van ongenoegen over de wijze waarop Malkander bij de uitvoering van de overeenkomst de werkzaamheden heeft uitgevoerd en/of zich heeft gedragen;
<i>opdrachtgever:</i>	de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Malkander een overeenkomst tot het verzorgen van een opleidingsactiviteit aangaat;
<i>overeenkomst:</i>	de tussen Malkander en opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst tot het verzorgen van een opleidingsactiviteit;
<i>werkzaamheden:</i>	de door Malkander in het kader van de uitvoering van een overeenkomst verrichte werkzaamheden;
<i>klachtenfunctionaris:</i>	de door de directie met het oog op de uitvoering van deze klachtenregeling aangestelde, onafhankelijke behandelaar van klachten de heer F. Heus, per adres Raadhuisstraat 117, 3711 DS Ede.

Artikel 2. - Toepasselijkheid

2.1 Deze Klachtenprocedure is van toepassing op alle werkzaamheden die Malkander op basis van een overeenkomst uitvoert en op alle daarmee samenhangende gedragingen van Malkander.

Artikel 3. - Melding

3.1 Een betrokkene doet binnen één week nadat de gebeurtenis die aanleiding geeft tot een uiting van ongenoegen is geconstateerd of geconstateerd had kunnen worden schriftelijk een melding daarvan bij de directie van Malkander.

3.2 De directie stelt vast op welke gebeurtenis de melding betrekking heeft en registreert de melding.

- 3.3 De directie van Malkander heeft de verplichting zich in te spannen de melding binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen twee weken na ontvangst in overleg met de betrokkene op te lossen.
- 3.4 Indien mogelijk handelt de directie de melding meteen af. Indien dit niet meteen mogelijk is, neemt de directie contact op met de betrokkene om nadere afspraken te maken over de afhandeling van de melding.
- 3.5 Communicatie over de melding kan zowel mondeling (daaronder begrepen telefonisch) als schriftelijk (daaronder begrepen per e-mail) plaatsvinden.

Artikel 4. - Klacht

- 4.1 Indien de melding niet naar tevredenheid van de betrokkene is afgehandeld, meldt de betrokkene dit tijdig, maar uiterlijk binnen twee weken nadat de directie de betrokkene over de wijze van afhandeling van de melding heeft geïnformeerd, bij de directie door indiening van een klacht.
- 4.2 Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend en dienen ten minste te vermelden:
- de naam en het adres van de betrokkene;
 - de dagtekening van de klacht;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - de periode waarin de gebeurtenis die aan de klacht ten grondslag ligt zich heeft voorgedaan.
- 4.3 De directie zendt de betrokkene een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht toe. Deze bevestiging bevat een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
- 4.4 Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan nadat een melding is gedaan en niet tot genoegen van de betrokkene is afgehandeld.
- 4.5 De directie zendt de klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst door aan de klachtenfunctionaris.
- 4.6 De behandeling van de klacht vindt plaats door de klachtenfunctionaris, die de visie van beide partijen betreft in de afweging.
- 4.7 De klachtenfunctionaris beslist binnen vier weken nadat hij door de directie is aangesteld.
- 4.8 De in artikel 4.7 bedoelde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd indien bijzondere omstandigheden daartoe aanleiding geven. De klachtenfunctionaris doet in dat geval van de verlenging mondeling (daaronder begrepen telefonisch) of schriftelijk (daaronder begrepen per e-mail) mededeling aan de betrokkene, onder vermelding van de reden van aanhouding en de nieuwe termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld.

- 4.9 De klachtenfunctionaris stelt de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.
- 4.10 Het horen van de betrokkene kan achterwege blijven indien deze verklaart geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord of als de klacht door de klachtenfunctionaris als kennelijk ongegrond wordt beoordeeld.
- 4.11 De klachtenfunctionaris maakt een verslag van het horen, dat gevoegd wordt bij de uitspraak.
- 4.12 De uitspraak van de klachtenfunctionaris is voor alle partijen bindend.

Artikel 5. - Geen verplichting tot behandeling

- 5.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
- betrokkene niet eerst een melding heeft gedaan als bedoeld in artikel 3 van dit Klachtenreglement;
 - zij niet is ingediend binnen de in artikel 4.1 bedoelde termijn van twee weken.
- 5.2 Malkander is daarnaast niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:
- de melding of klacht geen betrekking heeft op een overeenkomst;
 - over het onderwerp van de melding of klacht al eerder een melding of klacht is ingediend en deze als klacht is afgehandeld overeenkomstig de artikelen van deze Klachtenregeling;
 - het onderwerp van de melding of klacht door het instellen van een gerechtelijke procedure aan het oordeel van een gerechtelijke instantie wordt voorgelegd of al eerder is voorgelegd.
- 5.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht mondeling of telefonisch in kennis gesteld.

Artikel 6. - Vertrouwelijkheid en bewaartermijn

- 6.1 Elke melding en/of klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend besproken met direct betrokkenen.
- 6.2 Het dossier dat op de klacht betrekking heeft zal voor een periode van ten minste één jaar na de afhandeling van de melding door de directie of de uitspraak van de klachtenfunctionaris worden bewaard.

Artikel 7. - Slotbepalingen

- 7.1 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Malkander Kort Beroepsonderwijs'.
- 7.2 Deze klachtenregeling treedt in werking per 25 november 2018..

