

Klachtenregeling Stg. SWERF

1 ALGEMEEN

Stg. SWERF kent een klachtenregeling welke ten doel heeft het bevorderen van de kwaliteit van de werkzaamheden binnen opleidingen, cursussen en trainingen in het algemeen, alsmede in een procedure om op klachten binnen een zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren in het bijzonder. Deze klachtenregeling is als volgt vastgelegd:

2 ALGEMENE BEPALINGEN

2.1 Klachtrecht

- a. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een docent of andere medewerker van Stg. SWERF zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Stg. SWERF.
- b. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een medewerker van Stg. SWERF, wordt aangemerkt als een gedraging van die medewerker.

2.2 Behoorlijke behandeling

Stg. SWERF draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De personen die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten, hebben een geheimhoudingsplicht.

2.3 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen (zie artikel 3.1).

2.4 Mondelinge/andere klachten

- a. Bij de behandeling van mondeling of schriftelijk ingediende klachten, dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt Stg. SWERF in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
- b. Stg. SWERF wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
- c. Een mondelinge klacht zal in eerste instantie behandeld worden door de klachtenfunctionaris van Stg. SWERF. Indien deze behandeling niet naar genoegen van de klager leidt tot een oplossing, is klager gerechtigd een schriftelijke klacht in te dienen bij de onafhankelijke Geschillencommissie.
- d. Voor de behandeling van een klacht wordt een vastrecht geheven van €75,00, hetwelk periodiek kan worden aangepast door de Geschillencommissie. Een klacht wordt niet eerder behandeld dan na ontvangst door Stg. SWERF van het vastrecht.

2.5 Klacht bij Geschillencommissie

Na de beslissing van Stg. SWERF inzake een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan klager zijn klacht indienen bij de Geschillencommissie, een en ander met inachtneming van artikel 2.4 sub d. Deze commissie is onafhankelijk en bestaat uit een voorzitter, welke ook jurist is, een secretaris en derde commissielid.

De leden van de Geschillencommissie worden benoemd voor een periode van 3 jaar. Er is een mogelijkheid van herbenoeming door Stg. SWERF.

Het oordeel van de Geschillencommissie is voor alle partijen bindend. Stg. SWERF zal de eventuele consequenties van het oordeel van deze commissie binnen een termijn van vier weken afhandelen.

Samenstelling Geschillencommissie voor eerste termijn:

De heer mr. R.P. de Boer (voorzitter), praktiserend advocaat)

De heer F. Siliakus (secretaris)

De heer mr. M.J.G.M. Ernst (commissie lid)

3 DE BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN

3.1 Indienen van een klacht

- a. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - de naam, voorletters, adres, geboortedatum en telefoonnummer van de indiener;
 - naam van degene tegen wie de klacht is ingediend;
 - de datum waarop het incident heeft plaatsgevonden;
 - een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van de gedraging.
- b. Het klaagschrift moet zijn gericht aan:
 - *Dhr. C. Liu, klachtenfunctionaris, postbus 828, 6800 AV Arnhem*
- c. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

3.2 Ontvangstbevestiging

Stg. SWERF bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

3.3 Bemiddeling

- a. In de beginfase van de klachtbehandeling zal Stg. SWERF nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling (bemiddeling) van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- b. Zodra Stg. SWERF naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

3.4 Klachtbehandeling

Stg. SWERF is belast met de behandeling van de klacht respectievelijk doorverwijzing daarvan naar de Geschillencommissie en, in het laatste geval, de verzending aan klager van een nota voor het ingevolge artikel 2.4 sub d geheven vastrecht.

3.5 Geen verplichting tot klachtbehandeling

- a. Stg. SWERF is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- b. Stg. SWERF is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Tegen dit oordeel, dat het belang van klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, kan klager opkomen door de klachtenfunctionaris schriftelijk te verzoeken zijn klacht, die alsdan op schrift dient te zijn gesteld, alsnog door te sturen naar de Geschillencommissie.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door de klachtenfunctionaris van Stg. SWERF schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

3.6 Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

3.7 Termijnen

- a. De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst in behandeling genomen.
- b. De behandeling van de klacht vindt plaats overeenkomstig het door de Geschillencommissie vastgestelde reglement. Dit reglement zal aan klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden toegezonden door Stg. SWERF binnen 3 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht door de Geschillencommissie.
- c.

3.8 Kosten

Aan de klachtenbehandeling door Stg. SWERF zijn geen andere kosten verbonden dan het vastrecht. Wanneer de klager zich wil laten bijstaan door een advocaat of adviseur, dan zijn deze kosten voor eigen rekening.

3.9 Klachtafdoening

- a. Stg. SWERF stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
- b. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.
- c. Voorzover de klacht behandeld wordt door de Geschillencommissie, zal deze commissie klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft op de hoogte houden van het verloop van de klachtprocedure, de gewenste (proces)handelingen van partijen en uiteindelijk het oordeel van de commissie.

3.10 Klachtregistratie

Stg. SWERF draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. Geregistreerde klachten worden gedurende minimaal 10 jaar bewaard.

3.11 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

- a. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Stg. SWERF”.
- b. De klachtenregeling wordt gepubliceerd via de website van Stg. SWERF.
- c. Deze regeling, of aanpassing daarvan, treedt in werking met ingang van de dag na publicatie op de website en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Geschillencommissie

4 ALGEMEEN

4.1 Algemeen

Door docent te zijn van Stg. SWERF onderwerpen de docenten zich aan de Klachtenregeling Stg. SWERF. De regels omtrent de klachtregeling zijn in dit reglement uitgewerkt.

4.2 Begripsbepaling

Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede over het doceren of de bejegening door een docent van Stg. SWERF. De klacht kan ook gericht zijn tegen een vervanger van de (hoofd-)docent. Een klacht kan o.a. worden ingediend tegen een docent als deze zich niet houdt aan de geldende voorwaarden/reglementen van Stg. SWERF.

Aangeklaagde

De docent tegen wie een klacht wordt ingediend en welke docent is van Stg. SWERF.

Klager

Ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van een docent van Stg. SWERF en tegen deze docent een klacht indient. Als klager kunnen ook optreden: de vertegenwoordiger die door de student/cursist is aangewezen, de wettelijke vertegenwoordiger van de student/cursist, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen, de nabestaanden van de inmiddels overleden student/cursist en docenten van de Stg. SWERF.

In het geval de klager niet voor zichzelf optreedt, kan Stg. SWERF een bewijs van volmacht, zaakwaarneming of erfopvolging verlangen, alvorens de klacht in behandeling wordt genomen.

Klachtbehandeling

Een klachtbehandeling is een onderzoek naar de feitelijke gronden en de gerechtvaardigheid van een klacht, welke kan uitmonden in een uitspraak door de Geschillencommissie over de klacht en een eventuele maatregel voor de docent.

Evaluatie

Aan het eind van ieder kalenderjaar zal een evaluatie van de behandelde zaken plaatsvinden. Dit zal worden vastgelegd in notulen van de jaarlijkse vergadering van de leden van de Geschillencommissie .

4.3 Doelstellingen

De klachtenregeling heeft als doelstelling:

- a. de geldende reglementen te handhaven;
- b. de individuele klager en degene op wie de klacht betrekking heeft recht te doen;
- c. de kwaliteit te bevorderen van de beroepsuitoefening van de docenten van Stg. SWERF.

5 GESCHILLENCOMMISSIE

5.1 Invulling

De Geschillencommissie van Stg. SWERF behandelt een schriftelijke klacht van klager met inachtneming het door haar opgestelde (proces)reglement. Dit procesreglement wordt aan klager en degene tegen wie de klacht zich richt binnen drie werkdagen, na ontvangst van de klacht door de commissie, toegezonden door Stg. SWERF.

5.2 Ontslag leden Geschillencommissie

Ontslag vindt plaats:

- op eigen verzoek;
- na het verstrijken van de benoemingstermijn indien geen herbenoeming heeft plaatsgevonden;
- indien twee leden van de commissie schriftelijk het derde commissielid het vertrouwen in diens functies onzeggen.

6 BEVOEGDHEDEN GESCHILLENCOMMISSIE

- 6.1 Doorslaggevend voor de bevoegdheden van de commissie is of degene tegen wie de klacht zich richt, op het moment van gedraging of het nalaten daarvan, Stg. SWERF-docent was.
- 6.2 De commissie is bevoegd klager, degene tegen wie de klacht zich richt (hierna: "aangeklaagde"), en/of derden mondeling te horen.
- 6.3 Het oordeel van de Geschillencommissie wordt schriftelijk vastgelegd en zal gebaseerd zijn op de schriftelijk vastgelegde regels van de Stg. SWERF, de gangbare normen en waarden en de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
- 6.4 Uitspraken van de commissie hebben de kracht van bindend advies voor klager en aangeklaagde. Partijen zijn gebonden aan het oordeel van de commissie.
- 6.5 De leden van de commissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun lidmaatschap van de Geschillencommissie, dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij, bekend is geworden.
- 6.6 Zowel klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de commissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal een plaatsvervanger in de plaats treden.
- 6.7 Een lid van de commissie kan ook vrijwillig terugtreden uit de procedure. Ook in dat geval zal een plaatsvervanger in diens plaats treden.

7 KLACHTENREGELING PROCEDURE GESCHILLENCOMMISSIE

- 7.1 De commissie komt in beginsel één keer per jaar bijeen voor een evaluatie van de behandelde zaken en voert zoveel als nodig is om een ingediende klacht in behandeling te nemen.
- 7.2 De commissie neemt van klagers schriftelijk gemotiveerde klachten in behandeling, welke betrekking kunnen hebben op:
- schending van de gedragsregels
 - onvakkundige behandeling
 - krenkende bejegening
 - toebrenging van schade, niet zijnde immateriële schade
 - niet naleven van de reglementen
- 7.3 De commissie zal degene tegen wie de klacht zich richt (hierna "aangeklaagde") verzoeken een schriftelijke reactie te geven op de klacht. De verdere behandeling van de klacht wordt geregeld in het door de Geschillencommissie opgestelde (proces)reglement.
- 7.4 In beginsel zal de procedure schriftelijk worden behandeld. Hierbij kan ook hoor en wederhoor worden toegepast. De Geschillencommissie zal een compleet dossier van de klacht aanleggen. Hiervoor zal zij bij partijen alle feiten verzamelen en informatie inwinnen. Indien één der partijen dit wenst, zal een mondelinge behandeling van de klacht plaatsvinden. Op het moment dat de Geschillencommissie voldoende feiten en informatie verzameld heeft zal zij een uitspraak doen. Beide partijen zullen geïnformeerd worden over de datum van de uitspraak.
- 7.5 De klacht wordt in beginsel afgehandeld binnen 6 maanden na binnenkomst. Wanneer dit niet mogelijk is, worden partijen hiervan op de hoogte gesteld.
- 7.6 De Geschillencommissie deelt haar uitspraak zowel mee aan klager, aan aangeklaagde als aan het secretariaat van Stg. SWERF.
- 7.7 De klacht wordt bij gegrondbevinding door de commissie geregistreerd door het secretariaat van Stg. SWERF, met een zakelijke weergave van het oordeel van de commissie.
- 7.8 Mocht een klager de klacht intrekken, dan vervalt het recht op behandeling daarvan één maand na de intrekking.
- 7.9 De beslissing om een klacht niet verder in behandeling te nemen, wordt schriftelijke aan de klager medegegeeld en met redenen omkleed.

8 UITSPRAAK GESCHILLENCOMMISSIE

8.1 Indien de klacht gegrond wordt geoordeeld, kan de commissie jegens aangeklaagde de navolgende maatregelen toepassen:

- a. vergoeding aan klager van het aan deze opgelegde vastrecht;
- b. vergoeding van aangetoonde en toegewezen schade/herstel van gedaan onrecht;
- c. berisping;
- d. voorwaardelijke of onvoorwaardelijk schorsing voor een door de commissie bepaalde duur;
- e. voordracht tot ontslag of advies aan Stg. SWERF de overeenkomst met de docent te beëindigen.

De uitspraak is gemotiveerd en wordt schriftelijk gedaan.

8.2 Voorzover partijen zich hebben laten bijstaan door een jurist of andere deskundige, kan de commissie tevens een uitspraak doen over de verdeling tussen de partijen van de kosten van (juridische) bijstand. Bij het vaststellen van een kostenveroordeling wordt aangesloten bij de door de rechtbank, afdeling civiel/handel, gehanteerde tabel "liquidatie tarief", tariefgroep II.

9 BEROEP

9.1 Beroep tegen uitspraken van de Geschillencommissie is niet mogelijk.

10 SLOTBEPALING

10.1 De wijze en hoogte van de honorering van de voorzitters, de secretaris, de leden en de plaatsvervangers van de Geschillencommissie wordt vastgelegd bij besluit van de directie van Stg. SWERF. Hetzelfde geldt voor wijzigingen in dit reglement.