

KLACHTENREGLEMENT
Hét Praktijkcollege
VERSIE 3.0 JUNI 2010

KLACHTENREGLEMENT

Overwegend dat het met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van Hét Praktijkcollege wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Om die reden besluit zij de onderstaande regeling te hanteren.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder *een klacht*: een mondelinge (re)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Hét Praktijkcollege dan wel een door Hét Praktijkcollege ingeschakelde derde.

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1. Iedere belanghebbende binnen een door Hét Praktijkcollege uit te voeren re-integratieactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2. De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de Directie van Hét Praktijkcollege.
Hét Praktijkcollege heeft een formulier opgesteld voor de indiening van klachten. Een mondelinge klacht wordt telefonisch ingediend bij Hét Praktijkcollege op telefoonnummer 0529-427087 en wordt vervolgens opgenomen op het verbeterformulier en ter ondertekening aan de klager gezonden die de klacht dan ondertekend retourneert. De directie van Hét Praktijkcollege ontvangt de klacht. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar Hét Praktijkcollege, Burgemeester Mulderlaan 8, 7711 XA Nieuwleusen of per e-mail, info@praktijkcollege.nl, ter attentie van de directie.
Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd, met inachtneming van artikel 4.
- 2.3. Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. de datum van de melding;
 - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;
 - d. het onderwerp van de klacht.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
 - b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden;
 - c. het een feit betreft waartegen door de klager bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Hét Praktijkcollege. Indien hiervan sprake is zal de Directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.
- 3.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de Directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie. Deze handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door een persoon die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is geweest (in casu de Directie van Dé Praktijkgroep).
- 4.2. Na ontvangst van de klacht zendt de Directie binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de Directie een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
- 4.3. De Directie stelt de klager en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

De klager mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hooring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 14 dagen aan zowel de klager alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

- 4.4. De Directie:
 - a. handelt de klacht af binnen drie weken na ontvangst van de klacht;
 - b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste vier weken verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de klager.
- 4.5. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Administratie

- 5.1. Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.
- 5.2. Er wordt eens per kwartaal verslag gedaan tijdens het Management review door de Directie aan het bestuur van Hét Praktijkcollege van:
 - a. het aantal klachten;
 - b. de aard van de klachten;
 - c. beoordeling van de ingediende klachten;
 - d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

- 5.3. Bovengenoemde klachtenrapportage wordt eens per kwartaal aan de verantwoordelijke opdrachtgever verstrekt.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Nieuwleusen, d.d. 1 juni 2010

De heer M. Schaeffer
Algemeen Directeur Hét Praktijkcollege

Klachtenformulier

Het betreft een klacht die betrekking heeft op:

- toelating tot opleiding
- verstrekking verzuimgegevens aan de IB-Groep
- verwijdering op grond van leerprestaties
- iets anders

Persoonlijke gegevens

Naam en voorletters:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoon:

Volgt een opleiding bij de afdeling:

Werkzaam bij:

Het betreft een klacht over:

(mede)leerling(en) namelijk (s.v.p. zoveel mogelijk gegevens invullen)

Naam:

Adres:

Postcode en Woonplaats:

Zit op de opleiding:

Naam:

Adres:

Postcode en Woonplaats:

Zit op de opleiding:

een medewerker van het college (s.v.p. zoveel mogelijk gegevens invullen)

Naam:

Functie:

Werkt bij:

Op de locatie:

de directie van de

- afdeling:
- dienst:
- projectbureau:
- College van Bestuur:

iets anders

Korte duidelijke omschrijving van het voorval dat aanleiding geeft tot de klacht:

.....

.....

.....

Wanneer vond het voorval plaats: (tijd, datum en jaar)

Waar vond dit plaats: (welke locatie)

Zijn er personen die bij het voorval aanwezig waren?

O Ja (s.v.p. zoveel mogelijk gegevens invullen)

Naam:

Adres:

Postcode en Woonplaats:

Naam:

Adres:

Postcode en Woonplaats:

O Nee

Omschrijving van de klacht

.....
.....
.....

Welke beslissing moet naar uw mening worden genomen?

.....
.....
.....

Heeft u uw klacht met de desbetreffende persoon besproken?

O Ja

O Nee, waarom niet

.....

Indien u de klacht met de persoon besproken hebt wat was het resultaat?

.....
.....

Aldus naar waarheid ingevuld.

Naam

Datum.....

Handtekening:

U kunt het ingevulde formulier opsturen of inleveren bij de afdelingsdirectie, directie van de dienst of het projectbureau waarmee u te maken heeft.

U ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klachtenregistratieformulier een ontvangstbevestiging en informatie over wie uw klacht gaat behandelen.