



## **Klachtenregeling**

### **ALGEMENE UITGANGSPUNTEN**

Deze regeling is gericht op alle cursisten, cliënten, medewerkers en anderen die in de breedste zin van het woord zijn betrokken bij maatschap Radius-Socratische vaardigheden voor professionals (RADIUS). In overweging nemende dat het wenselijk is dat

- er een klachtenregeling bestaat die recht doet aan de doelstelling van individuele genoegdoening van de klachtgerechtigde;
- mogelijke knelpunten en kwaliteitstekorten in de dienstverlening van RADIUS zo effectief mogelijk worden signaleerd en verholpen,

heeft RADIUS de volgende regelgeving ingesteld, waaraan alle medewerkers bij RADIUS zich hebben te committeren. Hierbij zij aangemerkt dat de klachtencommissie een onafhankelijk positie bekleedt ten opzichte van RADIUS.

### **Begripsbepaling: Artikel 1**

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze overeenkomst bepaalde, wordt verstaan onder:

- Klacht: elke uiting van onvrede in behandeling of bejegening door een medewerker van RADIUS die door de betrokkene als onjuist wordt ervaren.
- Klachtgerechtigde: de cursist of cliënt die gebruik maakt van de diensten van RADIUS of daarvan gebruik gemaakt heeft, of te kennen heeft gegeven om van die diensten gebruik te willen maken, danwel de wettelijke vertegenwoordiger van deze cursist of cliënt of diegene die door deze cursist of cliënt is gemachtigd.
- Aangeklaagde: (een) medewerker(s) van RADIUS tegen wie de klacht wordt geuit.
- Bemiddeling: de ondersteuning van de klachtgerechtigde bij diens verzoek om informatie of advies van de aangeklaagde, dan wel bij de wens van de klachtgerechtigde tot herstel van de relatie zonder daarbij rekening te houden met de vraag of de klacht gegrond of ongegrond is.
- Klachtbehandeling: het onderzoeken van de klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van deze klacht.
- RADIUS: alle medewerkers die met RADIUS een overeenkomst tot samenwerking hebben ondertekend.



## **Doelstelling van de klachtenregeling: Artikel 2**

De klachtenregeling heeft primair tot doel recht te doen aan de individuele klachtgerechtigde. Om die doelstelling te verwezenlijken biedt deze klachtenregeling de volgende mogelijkheden:

- het ondersteunen van het herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen de klachtgerechtigde en de aangeklaagde.
- Het creëren van de mogelijkheid om te komen tot het doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht.
- Het verzamelen en rubriceren van klachten om een beter inzicht te krijgen in de knelpunten en kwaliteitstekorten, teneinde die te verbeteren.

## **Uitgangspunten bij de klachtenregeling: Artikel 3**

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. Een voor de klachtgerechtigde toegankelijke klachtenprocedure.
2. Een onafhankelijke, onpartijdige klachtopvang, -bemiddeling en –behandeling,
3. Een uniforme afwikkeling van een klacht volgens een vaste, overzichtelijke procedure.
4. Het beginsel van hoor en wederhoor van klachtgerechtigde en aangeklaagde.
5. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over klachtgerechtigde en aangeklaagde.
6. Melding van de klachtbehandeling door de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie aan de maatschap, daarbij de geheimhoudingsplicht in acht nemend.

## **Klachtenprocedure: Artikel 4**

1. De klachtgerechtigde wendt zich in eerste instantie bij voorkeur rechtstreeks tot de aangeklaagde met zijn/haar klacht om op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. Indien dit niet mogelijk is of klachtgerechtigde is van mening onvoldoende gehoor te vinden, dan is het mogelijk de klacht neer te leggen bij de vertrouwenspersoon. Deze kan ondersteunen in bemiddeling of de eventueel te nemen volgende stappen van de klachtprocedure.
3. Indien de klachtgerechtigde ook bij de vertrouwenspersoon onvoldoende gehoor vindt of resultaat bereikt, kan hij of zij de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Oordeelt de klachtencommissie dat de klacht gegrond is, dan volgt restitutie van dit bedrag binnen acht dagen na dagtekening van de beoordeling.



5. Indien de klacht ooit door enige instantie eerder in behandeling werd genomen, dan is de klachtgerechtigde gehouden dit bij het indienen aan de commissie te melden.
6. De klachtencommissie onderzoekt en beoordeelt de klacht op gegrondheid. Dit laatste gebeurt schriftelijk.
7. Tegen het oordeel van de klachtencommissie is voor RADIUS geen beroep mogelijk.

N.B. De klachtgerechtigde is niet verplicht de procedure in de aangegeven volgorde te laten verlopen.

### **Taken, bevoegdheden en hoedanigheid van de vertrouwenspersoon: Artikel 5**

#### I – Taken van de vertrouwenspersoon:

1. Het begeleiden van de klachtgerechtigde bij het bespreken van de klacht met de aangeklaagde.
2. Het bemiddelen tussen klachtgerechtigde en aangeklaagde, op verzoek van klachtgerechtigde met instemming van de aangeklaagde.
3. Het informeren, adviseren en ondersteunen van de klachtgerechtigde in de mogelijke aanpak van een klacht.
4. Het ondersteunen van de klachtgerechtigde bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, op verzoek van de klachtgerechtigde.
5. Het melden van zeer ernstige klachten, overtredingen of misdrijven of calamiteiten, met instemming van klachtgerechtigde, aan de klachtencommissie, directie RADIUS en het bevoegd gezag.
6. Het zorgen voor een goede schriftelijke registratie van de klacht, die verzegeld wordt bewaard door de klachtencommissie.

#### II – Bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

1. Het aangaan van een gesprek met de klachtgerechtigde en de aangeklaagde op de door de vertrouwenspersoon ingeschatte juiste wijze, met instemming van de klachtgerechtigde.
2. Het ondersteunen van de klachtgerechtigde in het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of andere organisatie.
3. Het weigeren van verdere gesprekken of ondersteuning van de klachtgerechtigde en het wijzen van laatstgenoemde op de mogelijkheid de klachtencommissie te consulteren.

#### III – Hoedanigheid van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon dient

1. geen maat of associé te zijn van RADIUS;
2. geen lid te zijn van de klachtencommissie van RADIUS;
3. vertrouwen te genieten in brede kring en van onbesproken gedrag te zijn;



4. benoemd te worden door de directie van RADIUS;
5. benoemd te worden voor een termijn van vier jaar.

## **Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie: Artikel 6**

### I – Taken van de klachtencommissie

1. Het op verzoek van de klachtgerechtigde verstrekken van informatie over de klachtenregeling, dan wel het verlenen van advies en/of bemiddeling bij het tot een oplossing brengen van een klacht.
2. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de (on)gegrondheid van die klacht.
3. Het signaleren van knelpunten en kwaliteitstekorten, teneinde de kwaliteit van de dienstverlening door RADIUS te ondersteunen, handhaven of verbeteren.
4. Het zorgdragen voor een goede schriftelijke registratie van een ingediende klacht en voor het correcte verloop van de procedure conform deze regeling.
5. Het zorgdragen voor een goede afstemming met de vertrouwenspersoon, als deze geconsulteerd is geweest, de directie en eventuele andere betrokken instanties, met instemming van de klachtgerechtigde.

### II – Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden om haar taken uit te voeren:

1. Het verlangen van schriftelijke beantwoording van de aan de klachtgerechtigde en aan de aangeklaagde gestelde vragen.
2. Het oproepen en horen van personen die direct betrokkenen zijn bij de klacht.
3. Het verwijzen van de klachtgerechtigde naar andere instanties, indien de klacht geen betrekking heeft op een medewerker of de organisatie van RADIUS.
4. Het inwinnen van informatie en inzage in stukken, met schriftelijke toestemming van de klachtgerechtigde, die voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk zijn.
5. Het na schriftelijk instemming door de directie van RADIUS inschakelen van deskundigen.
6. Het weigeren een klacht in behandeling te nemen wanneer deze manifest ongegrond is, niet is gerelateerd aan de dienstverlening of andere gedragingen van medewerkers van SRADIUS, anoniem is ingediend of anders dan schriftelijk en ondertekend is ingediend.

De bevoegdheid van de klachtencommissie omvat het oordeel inzake de gegrondheid van de klacht, maar strekt zich niet uit tot de hieraan mogelijk te verbinden gevolgen zoals terugbetalingen of eventuele andere sancties. Beslissingen ter zake behoren tot de verantwoordelijkheden van RADIUS. De klachtencommissie heeft de mogelijkheid RADIUS in dit kader te adviseren.



### III – Samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit twee leden: een voorzitter die geen medewerker van RADIUS is en die beschikt over relevante juridische kennis, alsmede een lid dat beschikt over relevante kennis en ervaring op het gebied van onderwijs en training.
2. De directie benoemt zo nodig een ambtelijk secretaris voor de administratieve werkzaamheden.
3. De vertrouwenspersoon is tijdens zijn of haar ambtsperiode niet benoembaar als lid.
4. De maten van RADIUS zijn tijdens hun ambtsperiode niet benoembaar als lid.
5. De leden van de commissie worden voor vier jaar benoemd door RADIUS, zijn herbenoembaar en worden door RADIUS gekozen.
6. Ontslag kan eerder plaatsvinden indien het lid de werkzaamheden niet naar behoren uitvoert, dan wel niet langer het vertrouwen heeft van directie of overige commissieleden.
7. Een lid kan vrijwillig terugtreden en doet daarvan mededeling aan de commissie en de directie. Door de directie wordt in overleg met de commissie zo spoedig mogelijk in de opvolging voorzien met in achtneming van het hiervoor in dit artikel bepaalde.

### Werkwijze van de klachtencommissie bij behandeling van een klacht: Artikel 7

1. De klachtencommissie stuurt binnen twee weken na ontvangst van een klacht een ontvangstbevestiging aan de klachtgerechtigde.
2. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die conform deze regeling is afgehandeld.
3. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij deze niet-ontvankelijk heeft verklaard.
5. In de ontvangstbevestiging deelt de klachtencommissie de klantgerechtigde mede of de klacht al dan niet in behandeling wordt genomen. Een negatief besluit ter zake wordt adequaat toegelicht en onderbouwd.
6. In deze bevestiging informeert de klachtencommissie de klachtgerechtigde voorts over het vervolg van de procedure.
7. Indien de klachtencommissie de klacht niet in behandeling neemt omdat zij de klacht niet-ontvankelijk heeft verklaard, heeft de klachtgerechtigde tot uiterlijk twee weken na dagtekening van de ontvangstbevestiging de tijd verzet aan te tekenen tegen deze verklaring van niet-ontvankelijkheid.
8. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt binnen twee weken na dagtekening van het verzet of dit verzet dient te worden gehonoreerd. De klachtencommissie besluit met kennisneming van deze beoordeling binnen twee



weken na dagtekening daarvan of zij het verzet honoreert en meldt dit besluit binnen een week na dit besluit schriftelijk aan de klachtgerechtigde.

9. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klachtgerechtigde in de gelegenheid binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen.
10. De klachtencommissie dient uiterlijk twee weken nadat de klachtgerechtigde de commissie daartoe gemachtigd heeft de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte te stellen van de inhoud van de ingediende klacht en de te volgen procedure.
11. De klachtencommissie verzoekt de aangeklaagde binnen vier weken schriftelijk te reageren op de klacht.
12. Wanneer de aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn heeft kunnen reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen de aangeklaagde moet reageren.
13. De klachtencommissie neemt de klacht uiterlijk acht weken na ontvangst tijdens een zitting in behandeling.
14. Indien de klachtencommissie niet binnen een termijn van acht weken tot behandeling ter zitting komt, wordt de klachtgerechtigde schriftelijk medegedeeld om welke reden(en) de termijn wordt overschreden en op welke termijn de behandeling doorgang zal vinden.
15. De klachtencommissie streeft ernaar de klachtgerechtigde uiterlijk zes weken na de behandeling van de klacht schriftelijk te informeren over de beoordeling van de gegrondheid van de klacht en over de onderbouwing van deze beoordeling.
16. Indien de klachtencommissie niet binnen een termijn van zes weken tot een oordeel komt, wordt de klachtgerechtigde schriftelijk medegedeeld om welke reden(en) de termijn wordt overschreden en op welke termijn de behandeling wordt afgerond.
17. De klachtencommissie handelt een klacht af binnen 12 weken na ontvangst.
18. Indien de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan 12 weken, dan stelt de klachtencommissie de klachtgerechtigde hiervan binnen deze termijn van 12 weken schriftelijk in kennis onder vermelding van de redenen voor het uitstel en van de termijn waarop men afhandeling voorziet.

### **Uitspraak van de klachtencommissie: Artikel 8**

1. In de uitspraak zet de klachtencommissie uiteen hoe de klacht is begrepen.
2. In de uitspraak geeft de klachtencommissie – zo mogelijk per onderdeel of aspect van de klacht – een oordeel inzake de vraag of de klacht gegrond dan wel ongegrond is.
3. Dit oordeel is voorzien van een motivatie.
4. De klachtencommissie doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid.
5. De klachtencommissie is niet bevoegd sancties op te leggen.
6. Is de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie gegrond, dat laat de aangeklaagde uiterlijk vier weken na ontvangst van de uitspraak aan de klachtencommissie en de klachtgerechtigde weten welke maatregelen hij of zij met betrekking tot de ingediende klacht zal treffen.



### **Geheimhouding: Artikel 9**

1. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van al hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel op grond van hun betrokkenheid bekend is geworden.

### **Klachtenprocedure: Artikel 10**

1. De klachtencommissie vergadert zo vaak als de commissie dat nodig acht. De vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt in overleg met het andere lid de agenda op en brengt de ontvangen klacht(en) ter kennis van het andere lid.
2. De klachtencommissie roept de klachtgerechtigde, de aangeklaagde, alsmede overige naar het oordeel van de commissie te horen betrokkenen op voor een mondeling hoor en wederhoor.
3. De commissie draagt zorg voor een verslag van de procedure en voor de schriftelijke uitspraak van de klachtencommissie over de (on)gegrondheid van de behandelde klacht.
4. De klachtencommissie neemt bij beoordeling van een klacht de eisen in acht die redelijkerwijs aan de aangeklaagde in zijn/haar functie gesteld mogen worden. Als richtlijn worden daarbij gebruikt: de algemeen aanvaarde rechten, de overeenkomst van maatschap inzake RADIUS, documentatie als offertes en studiegidsen, en – indien van toepassing – de functieomschrijving van de medewerker in kwestie.
5. Na beëindiging van de klachtenprocedure worden alle stukken geregistreerd en verzameld door de directie in een klachtdossier. Dit dossier wordt gedurende drie jaren na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie afgesloten bewaard op het secretariaat van RADIUS.

### **Stopzetting van de procedure van de klachtbehandeling: Artikel 11**

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klachtgerechtigde wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of overleg met de klachtgerechtigde blijkt dat de klachtgerechtigde de klachtprocedure niet verder wenst te vervolgen.
2. De klachtgerechtigde behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot andere instanties zoals inspectiediensten, tuchtcolleges of de rechterlijke macht. In dat geval staat het de klachtencommissie vrij de behandeling op te schorten of te staken.
3. Indien de klacht ooit door enige instantie eerder in behandeling werd genomen, is de klachtgerechtigde gehouden dit bij het indienen aan de klachtencommissie te melden. In dat geval staat het de klachtencommissie vrij de behandeling te staken.
4. Het betaalde klachtgeld wordt in geval van intrekking van de klacht niet aan de klachtgerechtigde gerestitueerd.



### **Praktische werking: Artikel 12**

1. De directie van RADIUS zorgt in overleg met de klachtencommissie voor vergaderruimte.
2. Leden van de commissie kunnen hun reiskosten declareren bij de directie van RADIUS tegen de op dat moment geldende tarieven.

### **Slotbepalingen: Artikel 13**

1. RADIUS draagt zorg voor een bekendmaking van deze klachtenregeling op de website van RADIUS en middels een studie-informatiegids.
2. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet of volgens een van de betrokkenen niet leidt tot een bevredigende oplossing, is het Nederlands recht van toepassing.
3. Betrokkenen komen overeen hun geschil in al deze gevallen voor te leggen aan de kantonrechter te Haarlem.
4. Wijziging van dit reglement geschiedt door de vergadering van maatschap RADIUS, gehoord hebbende de adviezen van de klachtencommissie.
5. Deze klachtenregeling wordt gebruikt vanaf 1 september 2015.

### **BIJLAGE I**

De klachtencommissie van Radius – Socratische vaardigheden voor professionals is als volgt samengesteld:

- Voorzitter: de heer R. Bos, HR manager
- Commissieleden, Mevrouw M Verheij (corporate antropoloog) en mevrouw S. Dijkman (docent socratische vaardigheden)

De vertrouwenspersoon van Radius is mevrouw T. van Peer, psychotherapeute.