

## **Reglement Klachtenprocedure**

### **1. Algemeen:**

Overall waar mensen werken doen zich kansen op verbetering voor.

Vaak merken de direct betrokkenen deze kansen zelf op waardoor deze verbeteringen snel doorgevoerd kunnen worden. Een niet direct betrokkene kan echter ook zaken opmerken die voor verbetering vatbaar zijn. Het is dan goed als de niet direct betrokkene de gelegenheid geboden wordt om opmerkingen die tot verbetering kunnen leiden, te uiten. De ASPI <sup>ieo</sup> voert hierin een actief beleid.

De klachtenprocedure is openbaar.

### **2. Ideeënbus:**

Deelnemers die met betrekking tot het bovenstaande ideeën of opmerkingen hebben, kunnen dit bij voorkeur kenbaar maken via de mail [info@aspi.nl](mailto:info@aspi.nl). De directie neemt kennis van deze bijdragen, bespreekt dit met betrokkene(n) en onderneemt adequate actie.

### **3. Klachten:**

De ASPI <sup>ieo</sup> ziet een klacht als een kans op verbetering. Indien er zich een situatie voordoet waarover een deelnemer een klacht wil indienen kan dit op twee manieren:

3.1 Mondeling

3.2 Schriftelijk

#### **Ad 3.1**

- a) Een mondelinge klacht wordt rechtstreeks gericht tot degene die het betreft ten einde de situatie op te lossen. Indien één van de partijen het nuttig oordeelt dat er bij de bespreking van de klacht een onafhankelijke partij aanwezig is, zal hieraan gevolg worden gegeven.
- b) Heeft de klacht betrekking op een studieprobleem of persoonlijk proces, dan heeft de student, op elk gewenst moment binnen het studiejaar, de gelegenheid deze klacht/opmerking/behoefte met de docent te bespreken. Ook hier kan een onafhankelijke partij worden uitgenodigd.
- c) Betreft het een klacht van logistieke/administratieve of financiële aard dan zal het gesprek met één van de leden van de directie plaatsvinden
- d) Volgt er uit bovengenoemde mogelijkheden geen bevredigende oplossing dan zal de klacht worden besproken met de directie en zal er binnen 14 dagen een reactie worden gegeven.

#### **Ad 3.2**

- a) Een schriftelijke klacht wordt altijd gericht aan de directie van de ASPI <sup>ieo</sup> met uitzondering van de situatie dat de klacht de directie betreft. In dat geval wordt de klacht direct gestuurd naar de leden van de klachtencommissie.
- b) Anonieme schriftelijke klachten worden niet in behandeling genomen
- c) De directie zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging sturen naar de indiener ervan.
- d) De directie zal zo spoedig mogelijk na ontvangst, doch binnen 14 dagen, de schriftelijke klacht overdragen aan de klachtencommissie.
- e) De klachtencommissie zal zich in eerste instantie uitspreken over de ontvankelijkheid van de klacht en de uitkomst hiervan schriftelijk meedelen aan de klachtgerechtigde. Deze uitspraak zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie, plaatsvinden.
- f) Binnen drie weken na de ontvankelijk-verklaring zal de commissie beide partijen horen. Indien er andere personen bij het voorval betrokken zijn zullen ook zij worden gehoord.
- g) Indien de klachtencommissie op grond van de ontvangen informatie het nuttig oordeelt tussen partijen te bemiddelen, wijst zij hiertoe, desgewenst, een bemiddelaar aan.

- h) Indien ook deze bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, gaat de commissie over tot de inhoudelijke behandeling van de zaak naar aanleiding waarvan zij tot een uitspraak komt in de vorm van een bindend advies aan de ASPI<sup>ieo</sup>. Eventuele consequenties worden door de directie van de ASPI<sup>ieo</sup> snel afgehandeld.
- i) Indien de klachtgerechtigde zich niet kan vinden in het voornoemde bindend advies aan de ASPI<sup>ieo</sup>, kan hij/zij zich wenden tot de onafhankelijke derde (zie volgende pagina).
- j) De uitspraak van de onafhankelijke derde een bindend advies aan de ASPI<sup>ieo</sup>. Eventuele consequenties worden door de directie van de ASPI<sup>ieo</sup> snel afgehandeld.
- k) Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klachtgerechtigde schriftelijk wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling door een afgevaardigde van de klachtencommissie en/of na overleg met de klachtgerechtigde blijkt dat bij de klachtgerechtigde geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- l) De commissie zal uiterlijk zes weken nadat zij tot inhoudelijke behandeling van de zaak heeft besloten, schriftelijk een bindend advies geven aan betrokkene(n) en tevens schriftelijk de directie hiervan op de hoogte stellen.
- m) De klachtencommissie doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid.
- n) Indien het nodig is een van bovengenoemde perioden, bijvoorbeeld door vakantietijd, uit te stellen, dan zal dit worden meegedeeld aan de belanghebbende(n). In alle gevallen wordt duidelijk gemaakt wanneer uitsluitel over de klacht kan worden verwacht.
- o) In alle gevallen zal het beroepsgeheim gelden en vertrouwelijkheid voorop staan. De gegevens over de klacht blijven in alle vertrouwelijkheid en binnen de codes van het beroepsgeheim vijf jaar bewaard.

#### **4. Samenstelling klachtencommissie**

- a. Deze bestaat uit tenminste drie personen.
- b. De leden worden gerekruteerd uit de studenten, de medewerkers en/of het managementteam.
- c. Is een van de leden betrokken bij de klacht, dan zal een plaatsvervanger optreden.
- d. De leden kiezen onderling een voorzitter, tenzij één van de leden juridisch (Mr.) geschoold is. In dat geval zal dit lid de taak van voorzitter op zich nemen.
- e. De leden kiezen een secretaris.
- f. De klachtencommissie kan één of meer deskundigen inschakelen. De deskundige heeft voor de commissie de status van adviseur.

#### **5. Werkwijze van de klachtencommissie**

- a. De vergaderingen van de klachtencommissie hebben een besloten karakter.
- b. De voorzitter stelt in overleg met de secretaris de agenda voor de vergadering op en brengt de ontvangen klachten ter kennis van de leden.
- c. De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de conclusie van de klachtencommissie ten aanzien van de gegrondheid van de ingediende klacht.
- d. De klachtencommissie betreft bij de beoordeling van een klacht de bepalingen van de betreffende studieovereenkomst en de inhoud van de reglementen die bij de ASPI<sup>ieo</sup> van toepassing zijn.
- e. De commissie streeft naar consensus. Lukt dit niet dan zal er worden gestemd waarbij elk lid één stem heeft.
- f. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

## **Bijlage klachtenprocedure**

### **Bijlage 1: Deelnemers aan de klachtencommissie.**

#### Bijlage 1

Deelnemers aan klachtencommissie:

1. Een directielid.
2. Een docent of trainer.
3. Een student.

Onafhankelijke derde:

De heer F. Renz.

U kunt het adres van de heer Renz opvragen bij het secretariaat van de ASPI <sup>ieo</sup>.