

Klachtenreglement Academica B.V.

gevestigd op Westermarkt 2, 1016 DK te Amsterdam.

Trainingen en leergangen

1. Algemene bepalingen en begripsbepalingen

Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen de bejegening, doen of nalaten van Academica BV of een van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van ACADEMICA werkzaamheden ten behoeve van cliënten van ACADEMICA hebben verricht. ACADEMICA kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren.

Een klachtenreglement is van belang en vereist dan ook een goede regeling. De regeling moet zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van ACADEMICA duidelijk zijn. Om deze reden is het klachtenreglement van ACADEMICA neergelegd in een reglement, dat voor iedereen beschikbaar is. Bij de opzet van het klachtenreglement is aandacht besteed aan de toetsing van de Nationale Ombudsman met betrekking tot de interne klachtenbehandeling door bestuursorganen, aan de hand van eisen met betrekking tot de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet persoonsregistratie (Wpr).

1.1 Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet Persoonsregistraties daaraan toekent.

1.2 beheerder van de persoonsregistratie

Degene die onder verantwoordelijkheid van de directie van ACADEMICA is belast met de dagelijkse zorg voor een persoonsregistratie of een gedeelte daarvan.

1.3 gebruiker van een persoonsregistratie

Degene die onder verantwoordelijkheid van de directie van ACADEMICA de persoonsregistratie of een gedeelte daarvan gebruikt.

1.4 medewerker

Alle personen, werkzaam in de organisatie van de houder, al dan niet op basis van een Arbeidsovereenkomst.

1.5 cliënt

Een natuurlijke persoon waarvoor ACADEMICA van een opdrachtgever de opdracht heeft gekregen de noodzaak van een voorziening te onderzoeken, of te advisering over arbeids-(on)geschiktheid en/of arbeidsmogelijkheden. Een deelnemer aan een opleiding, leergang, masterclass of andersoortige bijeenkomst

1.6 opdrachtgever

Een natuurlijke of rechtspersoon die aan ACADEMICA opdracht heeft gegeven tot advisering over de noodzaak van voorzieningen, de soort voorziening, arbeids- (on)geschiktheid en arbeidsmogelijkheden.

1.7 klacht

Ieder uiting, zowel mondeling als op schrift, van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van ACADEMICA of een van haar medewerkers.

1.8 directie

De directie van ACADEMICA is het bestuursorgaan plus de houder van de registratie en eindverantwoordelijke voor het handelen van haar medewerkers en van derden, werkende in opdracht van ACADEMICA.

1.9 derden

Alle personen ingehuurd door ACADEMICA om voor kortere of langere tijd, werkzaamheden te verrichten in opdracht van ACADEMICA op basis van een arbeidsovereenkomst of een contract.

1.10 hoofdkantoor

De locatie waar de directie zetelt.

1.11 adviescommissie

Onafhankelijke samengestelde commissie die niet direct betrokken is bij de behandeling van de klacht.

1.12 houder

Degene die de zeggenschap heeft over een persoonsregistratie.

1.13 persoonsgegevens

Een gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon.

1.14 persoonsregistratie

Een samenhangende verzameling van op verschillende personen betrekking hebbende persoonsgegevens, die langs geautomatiseerde weg wordt gevoerd of met het of op een doeltreffende raadpleging van die gegevens systematisch is aangelegd.

1.15 verstrekken van gegevens uit een persoonsregistratie

Het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens, voor zover zulks geheel of grotendeels steunt op gegevens die in die persoonsregistratie zijn opgenomen, of die door verwerking daarvan, al dan niet in verband met andere gegevens, zijn verkregen.

1.16 verstrekken van gegevens aan een derde

Verstrekken van gegevens uit een persoonsregistratie aan een persoon of instantie buiten de organisatie van de houder, met uitzondering van het verstrekken aan de bewerker of de geregistreerde.

1.17 gedragscode

Een besluit van een of meer organisaties, representatief voor de sector waarop het besluit betrekking heeft, houdende in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer; gestelde regels of gedane aanbevelingen ten aanzien van persoonsregistraties.

2. Ingangsdatum en geldigheid reglement

Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement van kracht gedurende de gehele looptijd van de registratie. Het reglement is per 1 januari 2013 in werking getreden. Het reglement is bij de houder in te zien. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen. In geval van overdracht of overgang van de registratie dienen de geregistreerden van dit feit in kennis te worden gesteld, opdat tegen overdracht of overgang van op hun persoonbetrekking hebbende gegevens bezwaar kan worden gemaakt. Dit reglement kan gewijzigd worden bij besluit van de directie.

3. Omschrijving van een klacht

Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of in de brief het woord "klacht" voorkomt.

Ook mondelinge klachten worden volgens het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van ACADEMICA die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht, zal echter wel aan de klager vragen zijn klacht op schrift te stellen.

3.1 Ieder op schrift of mondeling gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van ACADEMICA of een van haar medewerkers.

Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van ACADEMICA werkzaamheden ten behoeve van cliënten van ACADEMICA hebben verricht.

3.2 Indien anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijden het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de klacht niet opgelost is, wordt verwezen naar het klachtenreglement.

3.3 Niet als klacht in het kader van dit reglement wordt aangemerkt ontevredenheid over de conclusie van het advies dat door ACADEMICA is uitgebracht. Indien dit het onderwerp van de klacht is, wordt verwezen naar de mogelijkheden van bezwaar en beroep.

4. Het indienen van een klacht

Bij het op schrift stellen van zijn/haar klacht, kan de klager hierbij ondersteuning vragen aan een ACADEMICA medewerker .

De klacht moet aan de volgende minimale eisen voldoen:

- a. De klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden.
- b. De klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening.

c. De klager dient aan te geven op welk ACADEMICA onderdeel of tegen welke medewerker de klacht wordt ingediend.

d. De klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de klacht heeft plaatsgevonden.

e. De klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen waartegen de klacht is gericht.

4.1 Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die belang heeft bij de activiteiten van ACADEMICA.

4.2 Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling.

4.3 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.

4.4 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen of nalaten, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Doch de klager behoudt te aller tijden het recht een klacht in te dienen.

4.5 Klachten dienen te worden gericht tot het management van het betreffende ACADEMICA kantoor.

4.6 Wanneer de klacht is ingediend bij een ander dan degene die de klacht behoort te behandelen, zendt de ontvanger de klacht onverwijld naar deze persoon door. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht niet aan de juiste persoon is gericht en doorgestuurd zal worden naar de juiste vertegenwoordiger. Hierbij zal melding worden gemaakt van de naam van de juiste vertegenwoordiger.

4.7 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.

4.8 De ACADEMICA medewerker, waarop de klacht betrekking heeft, of ACADEMICA als bedrijf kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

5 De ontvangstbevestiging

5.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen 24 uur schriftelijk bevestigd.

5.2 De ontvangstbevestiging bevat:

- een vermelding van de datum waarop de bejegening of het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden
- een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft
- een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van klacht naar verwachting zal zijn afgerond
- de vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden

een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

6. De beantwoording van de klacht

6.1 Binnen 24 uur vindt terugkoppeling plaats over de oplossing van een klacht.

6.2 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager daarvan binnen een termijn van 24 uur schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding wat de reden is van het niet in behandeling nemen van de klacht.

6.3 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen 24 uur schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde tijd kan worden afgehandeld.

6.4 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

6.5 De beslissing op de klacht bevat:

- een weergave van de klacht;
- een weergave van de feiten zoals ACADEMICA deze ziet;
- een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
- een oordeel over de klacht;
- een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

6.6 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de hiervoor ingestelde klachtencommissie.

7. De behandeling van een klacht

In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.

7.1

- Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van het hoofdkantoor, dan wordt de klacht behandeld door het management van het betreffende kantoor;
 - Heeft de klacht betrekking op de aangelegenheid van een hoofdkantoor-afdeling, dan is het hoofd van deze afdeling bevoegd de klacht af te handelen;
 - Wanneer een klacht betrekking heeft op een gedraging van een van de eerdergenoemde functionarissen zelf, dan zijn de superieuren van deze functionarissen de aangewezen persoon om de klacht te behandelen.
-

. Wanneer een klant het niet eens is met de uitspraak van het hoofdkantoor of hoofd afdeling, dan dient er een mogelijkheid bij een onafhankelijke derde te zijn (management vertegenwoordiger)

- Indien het management van het betreffende kantoor te nauw betrokken is bij het afhandelen van een klacht, dan zal een adviescommissie benoemd worden die wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter of zal de klacht worden afgehandeld door een niet direct betrokken managementvertegenwoordiger.

De management vertegenwoordiger inzake klachten is Drs. Paul Bertram. Zijn advies is bindend voor Academica BV.

7.2 Iedere klacht zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere ACADEMICA medewerker gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst tussen ACADEMICA en haar medewerkers of de geheimhoudingsplicht waar iedere werknemer van derden, die voor ACADEMICA werkzaamheden verricht, aan gehouden is volgens de contractuele overeenkomst afgesloten met ACADEMICA.

8. Het inzien van stukken en het horen van de klager

8.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

8.2 De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.

8.3 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.

8.4 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze toe te lichten, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

8.5 Van de toelichting van de klager wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft gestuurd.

8.6 Diegene waarop de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt wat naar zowel de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft gestuurd wordt. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

9. De rapportage over de klachten

9.1 Iedere maand ontvangt de directie van ACADEMICA een rapportage over de behandeling van klachten.

9.2 Deze rapportages worden bewaard voor een minimale periode van één jaar.

9.3 Indien de klager niet tevens opdrachtgever is van ACADEMICA, ontvangt de opdrachtgever eens per kwartaal een rapportage over de behandeling van klachten van haar cliënten. De rapportage aan de opdrachtgever dient de volgende informatie te bevatten:

- het aantal ontvangen klachten;
- de aard van de klachten;
- het aantal gegronde klachten;
- het aantal ongegronde klachten, onder vermelding van de redenen en verklaringen;
- de getroffen maatregelen op de klachten.

De klacht wordt direct geregistreerd en in het klachtenregister geplaatst. De bewaarverplichting voor Academica van de geregistreerde klacht is: drie jaar.

10. Bezwaar en beroep

10.1 Indien de behandeling van de klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klager in hoger beroep gaan door de uitspraak voor te leggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.

10.2 Een beroep dient binnen twee maanden na kennisgeving van het oordeel ingesteld te worden.

Toelichting

Artikelsgewijze toelichting.

Artikel 1: Algemene bepalingen en begripsbepalingen

Dit artikel geeft de algemene bepalingen aan en geeft een verklaring voor de meest voorkomende en gebruikte woorden in het reglement.

Artikel 2: Ingangsdatum en geldigheid reglement

Het klachtenreglement heeft een geldigheid vanaf 1 januari 2013 en zal onverminderd eventuele wettelijke bepalingen van kracht blijven. In geval van overdracht of overgang van de registratie dienen de geregistreerden van dit feit in kennis te worden gesteld, opdat tegen overdracht of overgang van op hun persoon betrekking hebbende gegevens bezwaar kan worden gemaakt. Het reglement is bij houder in te zien. Desgewenst kan afschrift van dit reglement worden verkregen.

Artikel 3: Omschrijving van een klacht

Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of de brief het woord "klacht" voorkomt. Ook mondelinge klachten worden volgens het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van ACADEMICA of een medewerker van derden die in opdracht van ACADEMICA werkzaamheden hebben uitgevoerd, die worden geconfronteerd met een mondelinge klacht,

zal echter wel aan de klager vragen zijn klacht op schrift te stellen. ACADEMICA dient haar assistentie aan te bieden om de klacht op schrift te stellen.

Artikel 4: Het indienen van een klacht

In dit artikel wordt aangegeven wie een klacht kunnen indienen en waar een klacht naartoe kan worden gestuurd.

De kring van klagers kent eigenlijk nauwelijks beperkingen; een ieder kan een klacht indienen. De gedraging waarover geklaagd wordt, hoeft niet per se jegens de klager zelf te hebben plaatsgevonden. De mogelijkheid om klachten in te dienen is echter ook weer niet geheel onbegrensd. Degene die de klacht behandelt, is bevoegd van de behandeling af te zien indien de klager onvoldoende belang heeft bij behandeling van zijn klacht. Enig aanwijsbaar belang dient de klager dus wel te hebben bij de behandeling van zijn klacht; al zal dit belang in de praktijk snel aanwezig worden geacht. Anonieme klachten hoeven op grond van artikel 4.3 niet in behandeling te worden genomen.

Artikel 4.4 geeft degene die de klacht dient te behandelen de mogelijkheid van behandeling af te zien, indien meer dan een jaar is gewacht met het indienen van de klacht. Doch de klager behoudt te aller tijden het recht een klacht in te dienen. Van de klagers mag worden verwacht, dat zij niet al te lang wachten met het indienen van een klacht.

Bij klachten, die pas geruime tijd na het gebeuren worden ingediend, is het veelal onmogelijk de feiten nog te achterhalen. Bovendien kan men zich afvragen of de klager na zo lange tijd nog wel belang heeft bij de behandeling van zijn/haar klacht. Het is echter ook denkbaar, dat de klager een goede reden heeft voor het pas laat indienen van zijn/haar klacht. In dat geval kan de klacht toch worden behandeld, ook al is er meer dan een jaar verstreken sinds datgene waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.

Artikel 4.5 geeft de mogelijkheid van de behandeling af te zien. Het is dus geen verplichting. Het meest eenvoudige is als de klacht wordt gericht aan degene die de klacht ook behandelt.

Artikel 4.6 bepaalt derhalve, dat de klacht moet worden gericht tot degene die in artikel 7.1 wordt aangewezen als de behandelende instantie. Het kan natuurlijk voorkomen dat een klacht verkeerd wordt geadresseerd of dat een klacht via de interne postverspreiding bij een medewerker terechtkomt die niet bevoegd is de klacht te behandelen. Vandaar dat artikel 4.6 een doorzendverplichting bevat. Deze doorzendverplichting geldt voor alle ACADEMICA medewerkers.

Artikel 5: De ontvangstbevestiging

Het is een goed gebruik, dat een cliënt die zich schriftelijk tot ACADEMICA richt, een ontvangstbevestiging krijgt als onmiddellijke beantwoording van de brief niet mogelijk is.

In artikel 5.1 is dit voor alle duidelijkheid nog eens vastgelegd.

In artikel 5.2 is aangegeven welke informatie de ontvangstbevestiging ten minste dient te bevatten:

- de klager wordt geïnformeerd wanneer het feit waarop de klacht betrekking heeft volgens ACADEMICA heeft plaatsgevonden en ontvangt een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht volgens ACADEMICA betrekking heeft. De klager dient te weten wanneer hij de beantwoording van zijn klacht ongeveer kan verwachten. De ontvangstbevestiging bevat daarover een aanduiding;
- de klager moet worden geïnformeerd over het verloop van de klachtenprocedure bij ACADEMICA, zodat hij/zij weet wat er precies met zijn/haar klacht gebeurt. Tevens dient de klager op de hoogte te worden gebracht van zijn/haar recht de stukken in te zien en het recht te worden gehoord (artikel 8). Deze informatie is in een folder opgenomen die met de ontvangstbevestiging wordt meegestuurd;
- als de klager met vragen zit over het klachtenreglement moet hij/zij contact kunnen opnemen met een medewerker van ACADEMICA. Om deze reden wordt op de ontvangstbevestiging de naam van een contactpersoon vermeld.

Artikel 6: De beantwoording van de klacht

Wij trachten ernaar om binnen 24 uur na ontvangst van de klacht (afhankelijk van de aard van de klacht) voor een passende oplossing te zorgen. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt de klager daarvan binnen een termijn van 24 uur schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van wat hiervan de reden is.

Indien de klager zich schriftelijk tot ACADEMICA heeft gewend, is het vanzelfsprekend dat hij/zij ook een schriftelijke reactie ontvangt op zijn/haar brief. Artikel 6.3 bepaalt dit voor alle duidelijkheid. De klager krijgt ook een schriftelijk bericht als van behandeling van de klacht wordt afgezien op grond van artikel 4.2 (onvoldoende belang) of artikel 4.4 (te laat ingediend).

Artikel 6.5 geeft aan uit welke elementen een beslissing over een klacht moet zijn opgebouwd.

Het oordeel over de klacht kan zijn, dat de klacht gegrond is of dat deze ongegrond is.

Soms is het echter niet meer goed mogelijk vast te stellen waar nu precies is voorgevallen.

Ook kan het zijn, dat de klager geen behoefte meer heeft aan een oordeel over zijn/haar klacht, omdat zijn/haar probleem inmiddels al is opgelost. In die gevallen kan een beoordeling van de klacht achterwege blijven. De beoordeling van een klacht kan natuurlijk niet plaatsvinden zonder dat er toetsingsnormen zijn. De belangrijkste norm voor dit klachtenreglement is die van de zorgvuldigheid. Er kan een onderscheid worden gemaakt in drie categorieën:

- Zorgvuldigheid ten aanzien van de procesgang. Dit houdt in een voortvarende en correcte gevalbehandeling en een actieve informatieverstrekking;
- Zorgvuldigheid ten aanzien van voorzieningen in en van de organisatie. Dit heeft onder meer betrekking op de toegankelijkheid van de organisatie, zowel fysiek als telefonisch, en de voorzieningen ter bescherming van de privacy;
- Zorgvuldigheid ten aanzien van de houding en/of het gedrag van een medewerker.

Van een medewerker van ACADEMICA en van een medewerker van derden die werkzaamheden voor ACADEMICA verricht, wordt verwacht dat hij/zij de cliënten correct bejegt, dat hij/zij aanvragen onbevooroordeeld behandelt en dat hij/zij cliëntgerichte opstelling jegens cliënten toont.

Bij de beoordeling of een klacht al dan niet gegrond is, kan in de eerste plaats worden gekeken naar geldende afspraken of de normen die ACADEMICA zichzelf heeft gesteld. Zijn dergelijke afspraken of normen er niet, dan zal op basis van de geldende fatsoensnormen moeten worden bepaald of een gedraging zorgvuldig genoemd kan worden.

Artikel 7: De behandeling van een klacht

In dit artikel wordt aangegeven wie bevoegd zijn een klacht te behandelen.

- heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een kantoor, dan wordt de klacht behandeld door het management van het betreffende kantoor;
- Heeft de klacht betrekking op de aangelegenheid van een hoofdkantoorafdeling, dan is het hoofd van deze afdeling bevoegd de klacht af te handelen;
- wanneer een klacht betrekking heeft op een gedraging van een van de eerdergenoemde functionarissen *zelf*, dan zijn de superieuren van deze functionarissen de aangewezen persoon om de klacht te behandelen.
- indien het management van het betreffende kantoor te nauw betrokken is bij het afhandelen van een klacht, dan zal een adviescommissie benoemd worden die wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter of zal de klacht worden afgehandeld door een niet direct betrokken managementvertegenwoordiger.

Artikel 8: Het inzien van stukken en het horen van de klager

Voor de goede orde is in artikel 8.1 opgenomen, dat de klager tijdens de behandeling van zijn/haar klacht recht heeft op inzage van zijn/haar dossier. Op de dossiers van ACADEMICA, ook die dossiers die in het kader van de behandeling van klachten worden aangelegd, is het privacyreglement van ACADEMICA van toepassing.

Een zorgvuldige behandeling van een klacht vereist, dat er recht wordt gedaan aan het beginsel van hoor en wederhoor. Het is echter niet in alle gevallen zinvol de klager ook mondeling zijn standpunt naar voren te laten brengen. Als de feiten en omstandigheden vaststaan, heeft het horen van de klager nauwelijks toegevoegde waarde. Integendeel; dat zou leiden tot extra kosten en onnodig tijdverlies. Er is daarom van afgezien het horen van de klager als algemene verplichting op te nemen. De regeling die is neergelegd in artikel 8.2 tot en met 8.4 beoogt het horen van de klager plaats te laten vinden in die situaties waarin daarvan een extra bijdrage voor de afhandeling van de klacht mag worden verwacht. In de eerste plaats dient de klager natuurlijk te worden gehoord als hij/zij daar uitdrukkelijk om vraagt. Bij het toezenden van de ontvangstbevestiging wordt de klager op deze mogelijkheid gewezen. Ook het uitvoeringsorgaan kan in bepaalde gevallen behoefte hebben aan een mondelinge toelichting door de klager. De klager is niet verplicht aan een dergelijke uitnodiging gehoor te geven. Voorts kan het onderzoek, dat naar aanleiding van de klacht wordt uitgevoerd, informatie opleveren die afwijkt van de lezing die de klager van het gebeurde heeft gegeven. Het beginsel van hoor en wederhoor verlangt dan, dat de klager de gelegenheid krijgt te reageren op deze gegevens. En mondelinge toelichting is overigens niet alleen geschikt om tot een goede vaststelling van de feiten te komen. Het kan ACADEMICA ook de gelegenheid geven de zaak nog eens uit te leggen of een oplossing te zoeken voor de gerezen problemen.

Artikel 8.5 bepaalt dat van de mondelinge toelichting een verslag wordt gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als diegenen waarop de klacht betrekking heeft gestuurd. Deze bepaling wijkt niet af van de algemeen geldende regel, dat medewerkers van ACADEMICA van de gesprekken met klachten een notitie maken. Een verslag kan van nut zijn, indien de klager na afloop van de klachtenprocedure een klacht bij de opdrachtgever van ACADEMICA indient. De klager, ACADEMICA en de opdrachtgever hebben dan baat bij een schriftelijke weergave van hetgeen is besproken. Voor de inhoud van het verslag is ACADEMICA verantwoordelijk. De klager hoeft het verslag dus niet voor akkoord te tekenen. Gemaakte afspraken worden afzonderlijk schriftelijk bevestigd. De klager kan op verzoek het verslag verkrijgen. Diegene waarop de klacht betrekking heeft, wordt ook in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt wat naar zowel de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft gestuurd wordt.

Artikel 9: De rapportage over de klachten

De behandeling van klachten geeft ACADEMICA signalen over het functioneren. Naar aanleiding van dergelijke signalen zullen zaken, die niet goed lopen, worden bijgesteld. Vandaar dat er een registratie plaatsvindt van de behandeling van klachten. Op basis van

deze registratie ontvangt de directie van ACADEMICA iedere maand een rapportage over de klachtenbehandeling. Indien de opdrachtgever van ACADEMICA niet zelf de klager is, ontvangt deze periodiek een rapportage over de behandeling van klachten van haar cliënten. Met nadruk wordt erop gewezen dat de registratie geen persoonsgegevens bevat. In het Handboek Kwaliteitszorg (150 9002 en HKZ gecertificeerd) is een klachtenproces opgenomen waarin beschreven wordt hoe het klachtenproces dient te verlopen en aan welke criteria en checkpunten dienen te worden voldaan.

Artikel 10: Bezwaar en beroep

Indien de klager van mening is dat de gevolgde klachtenprocedure onredelijk is geweest, kan hij/zij besluiten in hoger beroep te gaan. De klacht en gevolgde procedure worden dan voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

Verwacht mag worden dat beide partijen zullen trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen voor naar de rechter te stappen.

Dit reglement is vastgesteld door de directie d.d. 29-5-2013.