

## Klachtenregeling OBD Noordwest

### Inleiding

OBD Noordwest streeft naar dienstverlening met een hoge kwaliteit. Onze medewerkers zijn in hun dagelijkse werk direct aanspreekbaar om in overleg met de opdrachtgever wensen te bespreken en problemen op te lossen. Mocht je ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan kun je een klacht indienen. In deze regeling leggen wij uit hoe de formele indiening en behandeling van je klacht verloopt.

Deze regeling is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9, en heeft betrekking op klachten over gedragingen van OBD Noordwest en van personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van OBD Noordwest. Binnenkomende klachten, in het kader van deze regeling, worden onder meer getoetst aan de Algemene voorwaarden van OBD Noordwest.

### Op welke manier kun je je klacht indienen?

Het is mogelijk om je klacht mondeling of schriftelijk door te geven. Voor de afhandeling van je mondelinge klacht kun je telefonisch contact opnemen met het Directiesecretariaat via 0229 25 93 80.

Wij verzoeken je daarbij om de volgende informatie bij de hand te houden:

- een omschrijving van de gedragingen waarop je klacht betrekking heeft
- de datum / data waarop de betreffende gedragingen hebben plaatsgevonden

Mocht je voorkeur hebben voor het schriftelijk indienen van je klacht dan kun je deze richten aan:

OBD Noordwest  
T.a.v. Directiesecretariaat  
Postbus 1120  
1810 KC Alkmaar

Of per e-mail aan: [directiesecretariaat@obdnoordwest.nl](mailto:directiesecretariaat@obdnoordwest.nl)

Bij een schriftelijke klacht verzoeken wij je om de volgende informatie te verstrekken:

- je contactgegevens (NAW, telefoonnummer en e-mailadres)
- een omschrijving van de gedragingen waarop je klacht betrekking heeft
- de datum / data waarop de betreffende gedragingen hebben plaatsgevonden

### Hoe wordt je klacht behandeld?

Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Je ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij nemen je klacht binnen 4 weken in behandeling, gerekend vanaf de dag van binnenkomst.

### Bijlagen

- In Bijlage 1: Behandeling van de klacht beschrijven wij stapsgewijs hoe wij je klacht afhandelen
- In Bijlage 2: Rollen betrokkenen lees je welke medewerker van OBD Noordwest je klacht behandelt
- Bijlage 3: Niet ontvankelijk gaat in op bijzondere omstandigheden / situaties waarin OBD Noordwest je klacht niet in behandeling kan nemen

## Bijlage 1: Behandeling van de klacht

1. Het bestuur is formeel verantwoordelijk voor de afhandeling van je klacht.
2. Je klacht moet binnen 1 maand na de datum waarop de oorzaak van de klacht heeft gespeeld ingediend zijn.
3. Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
4. Een klacht die mondeling ingediend wordt bij een medewerker van OBD Noordwest, wordt direct doorgegeven aan de klachtencoördinator van OBD Noordwest.
5. Je klacht wordt door de klachtencoördinator ingeschreven in het *overzicht klachten*, een klachtenregister waarin de (vervolg)stappen worden geregistreerd die tijdens de procedure worden uitgevoerd. Dat geldt ook voor klachten die direct door de betreffende medewerker kunnen worden opgelost.
6. De klachtencoördinator beoordeelt of je klacht ontvankelijk is. Is je klacht niet ontvankelijk dan ontvang je van de klachtencoördinator binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wordt aangegeven waarom je klacht niet in behandeling genomen wordt. Is je klacht ontvankelijk dan ontvang je van de klachtencoördinator binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin wordt aangegeven:
  - o dat je klacht in behandeling is genomen.
  - o aan wie de klacht in behandeling is gegeven: indien ontvankelijk dan wordt je klacht door de klachtencoördinator in behandeling gegeven aan de betrokken manager van de medewerker / dienst waarop de klacht betrekking heeft.
  - o de datum van binnenkomst bij OBD Noordwest.
  - o de termijn waarbinnen je een inhoudelijke reactie mag verwachten. De afhandeling van een klacht duurt, gerekend vanaf de datum van binnenkomst van de klacht, maximaal 4 weken.
7. De behandelaar van je klacht stelt de medewerker op wiens gedrag je klacht betrekking heeft op de hoogte van je klacht en past hoor- en wederhoor toe. De behandelaar formuleert binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie. Indien de behandelaar je klacht niet binnen 4 weken gerekend vanaf de dag van binnenkomst kan behandelen, wordt de termijn zonder opgaaf van redenen verlengd. Dit wordt in dat geval schriftelijk door de klachtencoördinator aan je bevestigd. De inhoudelijke reactie van de behandelaar bevat in ieder geval de volgende informatie:
  - o de wijze waarop je klacht door de behandelaar is onderzocht.
  - o het besluit dat de behandelaar heeft genomen over je klacht.
  - o de eventuele maatregelen die genomen zijn naar aanleiding van je klacht.
  - o de termijn waarbinnen je kunt reageren op de antwoordbrief. Indien niet binnen 2 weken wordt gereageerd, beschouwen wij je klacht als naar tevredenheid afgehandeld.
  - o de contactgegevens van de Commissie van Beroep en de voorwaarden waaronder / de wijze waarop je in beroep kunt gaan.
8. De klachtencoördinator stelt op basis van de inhoudelijke reactie van de behandelaar een antwoordbrief op en legt deze ter ondertekening voor aan de behandelaar. De behandelaar en de medewerker waarop je klacht betrekking heeft, ontvangen daarvan een kopie.
9. De behandelaar draagt zorg voor het (laten) uitvoeren van eventuele in de antwoordbrief beschreven maatregelen.
10. De klachtencoördinator archiveert de antwoordbrief in het klachtendossier, werkt het klachtenregister bij en stelt de kwaliteitscoördinator op de hoogte van eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn of worden genomen.

11. Indien je niet tevreden bent met de afhandeling van je klacht door OBD Noordwest, dan kun je een beroepsschrift indienen bij:

Commissie van Beroep  
Onderwijsontwikkeling Nederland  
Maanweg 174  
2516 AB Den Haag  
[info@onderwijsontwikkeling.nl](mailto:info@onderwijsontwikkeling.nl)

De uitspraken van de Commissie van Beroep zijn voor beide partijen bindend.

## Bijlage 2: Rollen betrokkenen

De klachtencoördinator van OBD Noordwest is verantwoordelijk voor de registratie van je klacht en de coördinatie van de afhandeling. In onderstaand schema is te zien wie de klacht in behandeling neemt:

Indien je klacht betrekking heeft op gedrag van:	Klachtenbehandelaar bij OBD Noordwest
Medewerker OBD Noordwest	Manager van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft
Manager/Lid Raad van Bestuur OBD Noordwest	Raad van Toezicht

## Bijlage 3: Niet ontvankelijk

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. De minimaal benodigde informatie niet is verstrekt (zie hierboven onder “indienen klacht”).
- b. De klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon of een gebeurtenis waarover OBD Noordwest niet bevoegd is te oordelen.
- c. De klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon.
- d. De klacht reeds eerder is beoordeeld en er geen nieuwe feiten en / of omstandigheden zijn aangedragen die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen of indien een gelijke klacht van belanghebbende nog in behandeling is.
- e. De klacht onduidelijk, onbegrijpelijk of innerlijk tegenstrijdig is of verwoord op een wijze die in strijd is met de gebruikelijk normen en waarden.
- f. De gedragingen waarover een klacht wordt ingediend langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.
- g. De gedragingen aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen dan wel de gedragingen betrokken zijn in een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie.