

Klachtenregeling ouders/verzorgers

Deze klachtenregeling is toepasselijk op alle geschillen tussen cliënten en OBD Noordwest voor wat betreft ONL. De klachtenregeling is opgesteld volgens de richtlijnen van Onderwijszorg Nederland en voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Wet Cliëntenrecht Zorg.

Artikel 1 : Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder

- OBD Noordwest: het onderwijsadviesbureau waarmee de ouder / verzorger een overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten vallende onder de vlag van Onderwijszorg Nederland (ONL) heeft gesloten.
- Klager: de ouder/verzorger die met OBD Noordwest een overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten waaronder de diagnostiek en behandeling van ernstige dyslexie of training in gedrag heeft gesloten.
- Klachtencommissie: de door OBD Noordwest ingestelde commissie die de klacht behandelt volgens deze regeling.
- Klachtenregeling: deze regeling.

Artikel 2: Indiening en behandeling van mondeling ingediende klachten

2.1. OBD Noordwest streeft bij de uitvoering van de dienstverlening onder de vlag van ONL voor zorg aan leerlingen, waaronder de behandeling van ernstige dyslexie en training van gedrag, naar hoge kwaliteit. Onze medewerkers zijn in hun dagelijkse werk direct aanspreekbaar om in overleg met de ouder/verzorger wensen te bespreken en problemen op te lossen. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden te zijn, dan kunt u een klacht indienen. In deze regeling wordt uitgelegd hoe de formele indiening en behandeling van uw klacht verloopt.

2.2. Het is mogelijk om uw klacht onder vermelding van ONL-zorg mondeling door te geven. Voor de afhandeling van uw mondelinge klacht (zie voor nadere toelichting bijlage 1) kunt u telefonisch contact opnemen met ons directiesecretariaat: **(0229) 25 93 80**. Wij verzoeken u daarbij de volgende informatie bij de hand te houden:

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

Artikel 3 : Klachtencommissie

3.1. Mocht de mondeling afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid zijn verlopen dan kunt u een beroep doen op een klachtencommissie voor de schriftelijke indiening en afhandeling van uw klacht. OBD Noordwest heeft hiervoor een klachtencommissie ingesteld, die bestaat uit drie natuurlijke personen, benoemd door de directie van het OBD Noordwest. De leden kiezen uit hun midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. Eén van de leden van de commissie fungeert als secretaris.

3.2. In de klachtencommissie is tenminste één jurist vertegenwoordigd, met een afstudeertitel op universitair niveau.

3.3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vijf jaar met een maximum van tien jaar. De klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden vast.

Artikel 4 : Indienen van een klacht

- 4.1. Klachten kunnen slechts worden ingediend door klagers in de betekenis van artikel 1 van de Klachtenregeling.
- 4.2. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door de klager, onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer. De klacht dient te zijn ondertekend en kan worden ingediend bij:

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

Klager is bij de behandeling van de klacht door de commissie bevoegd zich te laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, die alsdan een schriftelijke machtiging dient te overleggen.

- 4.3. De klacht bevat een omschrijving van het handelen of nalaten van (de medewerker(s) van) OBD Noordwest. Bij de klacht worden zo veel mogelijk bewijsstukken gevoegd.
- 4.4. De klacht kan in elk stadium van de procedure, maar uiterlijk tot aan de dag van de uitspraak op de klacht, worden ingetrokken door klager of zijn gemachtigde. Een herhaalde klacht wordt, na intrekking, niet alsnog behandeld door de Klachtencommissie, tenzij sprake is van een gewijzigde inhoud van de klacht of het bekend worden van nieuwe feiten en/ of omstandigheden.
- 4.5. Een klacht dient te worden ingediend uiterlijk binnen drie jaar na de handeling van OBDNoordwest welk onderwerp is van de klacht.

Artikel 5 : Wijze van behandeling van de klacht door de Klachtencommissie

- 5.1. Na het indienen van de klacht verstuurt de secretaris van de Klachtencommissie een ontvangstbevestiging aan klager.
- 5.2. De Klachtencommissie kan van klager verlangen dat deze de klacht nader schriftelijk toelicht of stukken overlegt.
- 5.3. De termijn waarbinnen de klacht dient te worden afgehandeld bedraagt twee maanden, in het geval van een hoorzitting kan deze termijn worden verlengd met twee maanden.
- 5.4. De Klachtencommissie is bevoegd deskundigen te benoemen in het kader van het onderzoek naar de grondigheid van de klacht.

Artikel 6 : Hoorzitting

- 6.1. Op verzoek van klager of ambtshalve kan de Klachtencommissie een hoorzitting agenderen. Van de hoorzitting kan worden afgezien als de Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond is.
- 6.2. De hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 6.3. Van de hoorzitting wordt door de secretaris een verslag gemaakt, dat gezamenlijk met de uitspraak aan klager wordt toegezonden.
- 6.4. Na de hoorzitting bepaalt de Klachtencommissie of zij voldoende is ingelicht, dan wel dat getuigen dienen te worden gehoord of nader onderzoek moet worden verricht.

Artikel 7 : Uitspraak

- 7.1. De uitspraak van de klacht kan luiden dat deze niet-ontvankelijk is, (kennelijk) gegrond is of (kennelijk) ongegrond, dan wel dat de klacht buiten behandeling wordt gelaten.
- 7.2. De schriftelijke uitspraak bevat de namen van de leden van de Klachtencommissie, de namen van partijen, de dagtekening van de uitspraak en de gronden waarop de beslissing berust.
- 7.3. De uitspraak vermeldt de beroepstermijn voor het indienen van een klacht bij de Onafhankelijke Geschillencommissie als bedoeld in artikel 10 van deze regeling.
- 7.4. In spoedeisende zaken kan de Klachtencommissie het dictum van de uitspraak bekend maken voordat de schriftelijke uitspraak volgt.
- 7.5. Op eenparig schriftelijk verzoek van partijen kan de uitspraak van de Klachtencommissie worden aangehouden.

Artikel 8a : Kosten

De Klachtencommissie kan aan klager een kostenvergoeding toekennen van ten hoogste € 350 excl. BTW. In geval een hoorzitting is gehouden kan de vorenbedoelde kostenvergoeding met € 350 excl. BTW worden verhoogd.

Artikel 8b : Schadevergoeding

De Klachtencommissie is bevoegd, doch alleen op verzoek van klager, een schadevergoeding naar billijkheid toe te kennen aan klager, bij gegrondverklaring van de klacht, tot ten hoogste € 20.000. Bij het toekennen van schadevergoeding wordt rekening gehouden met alle omstandigheden van het geval.

Artikel 9 : Geheimhouding

De leden van de Klachtencommissie zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van al hetgeen ter hunner kennis komt in het kader van de behandeling van de klacht.

Artikel 10 : Onafhankelijke Geschillencommissie ONL

10.1. De klager die zich niet wenst neer te leggen bij de uitspraak van de Klachtencommissie kan binnen zes weken na de uitspraak een klacht indienen bij de Onafhankelijke Geschillencommissie van Onderwijsgroep Nederland (ONL).

10.2. Indien de Onafhankelijke Geschillencommissie tot een ander oordeel komt dan de Klachtencommissie, treedt de uitspraak van de Onafhankelijke Geschillencommissie in de plaats van die van de Klachtencommissie.

10.3. De Onafhankelijke Geschillencommissie kent een eigen klachtenreglement dat door de Klachtencommissie op verzoek aan klager wordt toegezonden.

Artikel 11 : Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het OAB worden gewijzigd of ingetrokken, na consultatie van de Klachtencommissie.

Bijlage 1: Behandeling van mondeling ingediende klacht

1. De algemeen directeur is formeel verantwoordelijk voor de afhandeling van uw klacht;
2. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld;
3. Een klacht die telefonisch (mondeling) ingediend wordt bij het directiesecretariaat wordt direct doorgegeven aan de klachtencoördinator van OBD Noordwest;
4. Uw klacht wordt door de klachtencoördinator ingeschreven in het *overzicht klachten ONL*, 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;
5. De klachtencoördinator beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is. Is uw klacht niet ontvankelijk dan ontvangt u van de klachtencoördinator binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wordt aangegeven waarom uw klacht niet in behandeling genomen wordt.
6. De behandelaar van uw klacht formuleert binnen tien werkdagen een inhoudelijke reactie. Indien de behandelaar uw klacht niet binnen vier weken gerekend vanaf de dag van binnenkomst kan behandelen, zal de termijn onder opgaaf van redenen worden verlengd. Dit wordt in dat geval schriftelijk door de klachtencoördinator aan u bevestigd.
7. 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 uw klacht betrekking heeft, ontvangen daarvan een kopie;
8. De behandelaar draagt zorg voor het (laten) uitvoeren van evt. in de antwoordbrief beschreven maatregelen;
9. 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.

Bijlage 2: 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 hebben langer dan een jaar geleden 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.