

Klachtenreglement

Artikel 1. Begripsbepalingen

- Klachtenreglement Rijn IJssel EVCpunt: in dit reglement zijn de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht opgenomen.
- Klachtencommissie: Klachtencommissie Rijn IJssel EVCpunt.
- Huishoudelijk reglement Klachtencommissie Rijn IJssel EVCpunt: het reglement waarin de taken en bevoegdheden van de Klachtencommissie Rijn IJssel EVCpunt zijn opgenomen.
- EVC-kandidaat: een ieder die ingeschreven staat voor een EVC-procedure bij Rijn IJssel EVCpunt.
- Klacht: een klacht is een uiting van ongenoegen over het doen en laten van medewerkers of de gang van zaken bij Rijn IJssel EVCpunt.
- Onderwerp klacht: een klacht kan over zaken gaan die volgens de EVC-kandidaat anders hadden moeten verlopen. Er kan onder andere geklaagd worden over:
 - de dienstverlening
 - het gedrag van medewerkers
 - het maken van beledigende opmerkingen
 - lange wachttijden.
- Klager: iedere EVC-kandidaat heeft het recht om een klacht in te dienen.
- Aangeklaagde: een orgaan, een lid van het personeel, de projectleider of een persoon of orgaan anderszins verbonden aan Rijn IJssel EVCpunt, tegen wie een klacht is ingediend door de EVC-kandidaat.
- Verantwoordelijk leidinggevende: de projectleider van Rijn IJssel EVCpunt.
- Voortraject: de fase voorafgaand aan het in werking stellen van de klachtafhandeling.
- Brochure: iedere nieuwe EVC-kandidaat van Rijn IJssel EVCpunt ontvangt bij de intake een brochure met een samenvatting van het Klachtenreglement Rijn IJssel EVCpunt. De brochure en de volledige tekst van de klachtenprocedure kunnen ook worden aangevraagd bij het secretariaat van de Klachtencommissie, Postbus 5162, 6802 ED Arnhem. De gehele tekst van dit reglement is te downloaden van de website van Rijn IJssel.
- Werkweek: alle weken behoudens de schoolvakanties.

Artikel 2. Afbakening en voortraject

- 2.1 Dit klachtenreglement voor EVC-kandidaten geeft de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht. Dit klachtenreglement geldt niet ten aanzien van een bezwaar tegen de inhoud van het Ervaringscertificaat, hiervoor geldt de aparte procedure van de Commissie van Beroep Rijn IJssel EVCpunt.
- 2.2 Dit Klachtenreglement voor EVC-kandidaten kent de volgende doelstellingen:
 - het recht doen aan de individuele klager;
 - het bevorderen van de kwaliteit van de uitvoering van EVC-procedures van Rijn IJssel EVCpunt.

- 2.3 Klager wordt verzocht voorafgaand aan het indienen van een klacht eerst de kwestie aan de orde te stellen bij aangeklaagde. Dit kan door eerst te spreken met aangeklaagde tegen wie de klacht gericht is of met iemand die voor een oplossing kan zorgen. Klager dient daartoe zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de klacht bovengenoemde(n) te benaderen. Dit geeft de mogelijkheid om direct verbeteringen aan te brengen.

Artikel 3. Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie

- 3.1 Indien klager geen gesprek met aangeklaagde heeft gehad of als het gesprek niet de gewenste uitkomst had, kan klager een klacht indienen.
- 3.2 De klacht dient schriftelijk bij de Klachtencommissie ingediend te worden. Het adres is Postbus 5162, 6802 ED te Arnhem, onder vermelding van "Klacht" in de linkerbovenhoek van de envelop. Klager wordt verzocht ook een afschrift van deze brief te sturen naar de projectleider van Rijn IJssel EVCpunt. Klager wordt verzocht eventuele andere (juridische) acties ten aanzien van de klacht stop te zetten of op te schorten gedurende de behandeling door de Klachtencommissie.
- 3.3 In de brief met de klacht dient tenminste opgenomen te zijn:
 - Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en geboortedatum van klager.
 - Welke EVC-procedure klager doorloopt.
 - De datum.
 - Een korte en duidelijke omschrijving van de klacht en tegen wie of wat de klacht gericht is.
 - Verzoek aan de Klachtencommissie.
 - Handtekening klager.

Verder dient de klacht duidelijk leesbaar te zijn.

Artikel 4. Procedure Klachtencommissie

- 4.1 Klachten die niet binnen drie werkweken na het voorval zijn ingediend, komen niet in aanmerking voor behandeling, uitzonderingen ter beoordeling aan de Klachtencommissie daargelaten.
- 4.2 Nadat de klacht is ontvangen door de Klachtencommissie, krijgt klager binnen één werkweek een ontvangstbevestiging en een beschrijving van de verdere procedure.
- 4.3 Een klacht dient binnen zes werkweken na ontvangstdatum bij de Klachtencommissie te zijn afgehandeld. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over geïnformeerd is.

Artikel 5. Behandeling klacht door Klachtencommissie

- 5.1 In het Huishoudelijk reglement Klachtencommissie Rijn IJssel EVCpunt zijn de taken en bevoegdheden van de Klachtencommissie opgenomen.
- 5.2 De secretaris van de Klachtencommissie onderzoekt eerst de de brief waarin de klacht is verwoord de voorgeschreven gegevens, zoals bepaald in artikel 3.3, bevat.
- 5.3 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee werkweken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- 5.4 Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen door de Klachtencommissie wordt eerst de mogelijkheid van bemiddeling onderzocht.
- 5.5 In het geval van bemiddeling zal de secretaris van de Klachtencommissie binnen één werkweek contact opnemen met de klager met de vraag of hij / zij open staat voor bemiddeling. Indien klager bereid is mee te werken aan bemiddeling, dan start de bemiddeling. De bemiddeling wordt in handen gelegd van de verantwoordelijk leidinggevende.
- 5.6 Wanneer de bemiddeling heeft plaatsgevonden, rapporteert de verantwoordelijk leidinggevende het resultaat schriftelijk binnen één werkweek aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie informeert hierop bij klager of de bemiddeling geslaagd is. Is dit niet het geval en wil de klager de procedure op dat moment alsnog vervolgen, dan dient klager de Klachtencommissie binnen twee werkdagen hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen, waarna de procedure vervolgd wordt.
- 5.7 De periode vanaf de start van de bemiddeling tot het einde van de bemiddeling schort de termijn van artikel 4.3 op.
- 5.8 Indien bemiddeling geen oplossing biedt en klager de klachtbehandeling in gang wil zetten, zal de Klachtencommissie de klager en de aangeklaagde in gelegenheid stellen tot hoor en wederhoor ten overstaan van de Klachtencommissie. De klager kan zich eventueel laten bijstaan door een familielid, een vertrouwenspersoon of een (juridisch) adviseur.
- 5.9 Indien nodig vraagt de Klachtencommissie advies aan deskundigen of doet zij onderzoek ter plaatse.

Artikel 6. Rapportage Klachtencommissie en besluit bestuur van Rijn IJssel Training & Opleiding

- 6.1 Op basis van deze informatie stelt de Klachtencommissie een advies op.
- 6.2 Uiterlijk drie werkweken na het horen van de klager en aangeklaagde brengt de Klachtencommissie haar advies uit aan het bestuur van Rijn IJssel Training & Opleiding.
- 6.3 Het bestuur van Rijn IJssel Training & Opleiding neemt na ontvangst van het advies een besluit en informeert hierover schriftelijk binnen twee werkweken de klager, de projectleider van EVCpunt en de Klachtencommissie.
- 6.4 Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtnaam van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).
- 6.5 De Klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid

Artikel 7. Evaluatie

- 7.1 De Klachtencommissie houdt via een klachtenmanagementsysteem de registratie, onderwerpen en afhandeling van klachten bij.
- 7.2 Jaarlijks vindt voor 1 december een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de Klachtencommissie. Het rapport wordt door de Klachtencommissie opgesteld en aan de directeur van Rijn IJssel Training & Opleiding aangeboden.

Artikel 8. Beroep

- 8.1 Tegen het besluit van het bestuur van Rijn IJssel Training & Opleiding kan door de klager beroep worden ingesteld bij de rechtbank, sector Kanton te Arnhem.

Artikel 9. Inwerkingtreding

- 9.1 Dit Klachtenreglement voor EVC-kandidaten treedt in werking op 13 september 2011, en geldt voor onbepaalde tijd.
- 9.2 Wijziging of aanvulling van de regeling vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.

