

Katina Paul

Opleidingen Ambtenarenrecht

Klachtenregeling

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. KPOA: Katina Paul Opleidingen Ambtenarenrecht
- b. klacht: het kenbaar maken van onvrede over de organisatie van KPOA de bejegening of behandeling door KPOA, of personen werkzaam voor KPOA.
- c. klager: ieder een klacht indient die gebruik maakt of gemaakt heeft van diensten KPOA.
- d. beoordelaar van het beroep: mevr. mr. M. van der Lee, zijnde een onafhankelijke mediator/advocate, die verantwoordelijk is voor de behandeling en beoordeling van het beroep.
- e. Beoordeling van het beroep: onderzoek naar een klacht; ontplooiën van activiteiten, die er toe strekken dat klager en KPOA zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van het beroep wordt weggenomen: bemiddelen richting een oplossing van het beroep; zo nodig beoordelen en doen van een uitspraak over het beroep.

Artikel 2 Doelstellingen

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en KPOA;
- b. recht doen aan de individuele klager;
- c. het signaleren van vaker voorkomende knelpunten in de diensten van KPOA, van de bevordering van de kwaliteit van de diensten van KPOA.

Artikel 3 Uitgangspunten

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en KPOA gezamenlijk;
- b. de beoordelaar van het beroep biedt een onpartijdige behandeling van de klacht indien de klacht niet door KPOA en klager gezamenlijk wordt opgelost.;
- c. klager en KPOA hebben recht om zich te laten bijstaan tijdens de procedure;
- d. klager en KPOA worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op het beroep.
- e. het beginsel van hoor en wederhoor van klager, KPOA en indien een door KPOA ingehuurd persoon is betrokken, hoor en wederhoor van deze persoon.
- f. Gegevens over de klager en KPOA worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. KPOA en de beoordelaar van het beroep heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van de behandeling van de klacht/ het beroep bekend is geworden;
- h. De klachtenbehandeling kan worden gestart tot 6 maanden na een gebeurtenis of binnen 6 maanden nadat klager van het handelen of nalaten kennis had kunnen nemen.
- i. de klachtenprocedure gaat niet over schadeclaims.
- j. Inhoudelijke klachten over het examen worden niet behandeld volgens deze regeling, maar volgens de examenregeling. Procedureklachten over het examen vallen wel onder de klachtenregeling.

Katina Paul

Opleidingen Ambtenarenrecht

Artikel 4 Klachtenbehandeling.

- lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot KPOA om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Dit kan telefonisch, per mail of per brief.
- lid 2 KPOA neemt, behalve in vakantieperiodes, binnen 48 uur telefonisch contact op om proberen de klacht op te lossen. In de schoolvakanties wordt er uiterlijk binnen een maand contact opgenomen.
- lid 3 Indien de klacht niet conform lid 2 telefonisch wordt opgelost, maakt KPOA een afspraak met klager om in een rustig gesprek de klacht op te lossen.
Indien de klacht een derde persoon betreft (bijvoorbeeld een ingehuurde docent) wordt deze bij het gesprek betrokken en kan deze zijn visie geven op de gang van zaken.
- Lid 4. Indien klager dit wenst of indien klager in beroep wenst te gaan, wordt de uitkomst van het gesprek op schrift gesteld.

Lid 5. Beroep.

- Lid 1 Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de artikel 4 genoemde klachtenbehandeling, kan klager binnen 6 weken na het gesprek als bedoeld in artikel 4, in beroep komen door zich schriftelijk te wenden tot de beoordelaar van het beroep.

Artikel 6 Taken van de beoordelaar van het beroep.

De beoordelaar van het beroep heeft de volgende taken:

- a. Het onderzoeken van mogelijkheden en doen van voorstellen voor een oplossing.
- b. Het op basis van de behandeling van het beroep komen tot een uitspraak over de gegrondheid van het ingediende beroep, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan KPOA.
- c. Het op basis van de ingediende klachten en beroepen signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg van KPOA en doen van aanbevelingen aan KPOA daaromtrent.

Artikel 7 Procedure van het beroep

- lid 1 De beoordelaar van het beroep draagt er zorg voor, dat binnen een week na het indienen van het beroep een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
- Lid 2 De beoordelaar van het beroep stuurt het beroep binnen een week door naar KPOA en informeert of KPOA schriftelijk wil reageren.
- Lid 3 KPOA reageert, indien zij dit wenst, binnen 3 weken schriftelijk op het beroep.
- Lid 4 De beoordelaar van het beroep stuurt een kopie van het verweerschrift binnen een week naar klager informeert of klager hierop nog schriftelijk wil reageren.
- Lid 5 Klager stuurt, indien gewenst een reactie op het verweer naar de beoordelaar van het beroep.
- lid 6 Indien het beroep of het verweer naar het oordeel van de beoordelaar van het beroep onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen drie weken aanvullende informatie te verschaffen.
- Lid 7. Binnen 4 weken na de laatste schriftelijke ronde (dus na het beroep als KPOA geen behoefte heeft aan schriftelijk verweer, na het verweer als klager daar niet meer schriftelijk wil reageren of na de reactie op verweer) volgt een mondelinge behandeling van het bezwaar door de beoordelaar van het beroep.

Katina Paul

Opleidingen Ambtenarenrecht

Artikel 8

- Lid 1 Tijdens de mondelinge behandeling probeert de beoordelaar van het beroep, indien mogelijk te bewerkstellingen dat klager en KPOA komen tot zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van het beroep wordt weggenomen, dan wel dat een redelijke oplossing voor het beroep wordt gevonden.
- Lid 2 Indien dit niet mogelijk is, hoort het beroepenbeoordelaar klager en KPOA. In dat geval doet hij binnen 3 weken na de mondelinge behandeling uitspraak over het beroep.

Artikel 9 Uitspraak

- Lid 1. De uitspraak kan zijn:
- Niet ontvankelijkheid van het beroep.
 - Ongegrondheid van het beroep
 - Gegrondheid van het beroep.
- Aan een laatste uitspraak kan de beoordelaar van het beroep een aanbeveling aan KPOA koppelen.
- Lid 2 De uitspraak van de beoordelaar van het beroep is bindend.
- lid 3 Indien de uitspraak luidt: gegrondheid van het beroep, meldt KPOA binnen 6 weken na de uitspraak schriftelijk aan klager en klachtenbemiddelaar tot welke actie de aanbeveling heeft geleid.

Artikel 10 Intrekken klacht/beroep

De klager heeft te allen tijde het recht de klacht of het beroep in te trekken.

Artikel 11 Verlengen termijnen

Alle termijnen kunnen in onderling overleg worden verlengd.

Artikel 12 Kosten

De kosten voor de beoordelaar van het beroep worden gedragen voor KPOA. Klager en KPOA dragen elk hun eigen kosten voor (rechts)bijstand en dergelijke. KPOA vergoed éénmalig de kosten, openbaar vervoer tweede klasse voor de mondelinge behandeling bij de beoordelaar van het beroep in Amsterdam.

Artikel 13 Klachtenregistratie

Na afhandeling wordt een klacht gedurende één jaar bewaard. Verder worden klachten anoniem geregistreerd naar soort klacht en wijze van afhandelen. Deze registratie wordt 5 jaar bewaard.