

# **KLACHTENREGLEMENT CONRADO**

Versienummer 2.1, 12 mei 2011

## INLEIDING

In klachtenreglement van Conrado zijn reglementen en de procedures opgenomen, die doorlopen worden na het ontstaan van een klacht bij een deelnemer, medewerker of extern persoon. De procedures dragen zorg voor een juiste afhandeling van alle mogelijke klachten, bezwaren en beroepen. Indien er klachten zijn bij medewerkers of deelnemers, is het voor Conrado van het grootste belang dat deze klachten, bezwaren en beroepen op een juiste wijze worden afgehandeld.

Het klachtenreglement van Conrado is gemaakt voor:

- Een tijdige afhandeling van alle klachten
- Een procedureel zorgvuldige afhandeling van binnengekomen klachten

De soorten klachten zijn als volgt in te delen:

- Klachten van medewerkers, deelnemers en externen die betrekking hebben op discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld;
- Klachten van deelnemers die betrekking hebben op de dienstverlening van Conrado.
- Klachten van medewerkers over de interpretatie van de CAO Bve of andere afspraken die tussen werkgever en werknemer zijn overeengekomen die buiten de CAO vallen.

De bovenstaande klachten worden uitvoerig beschreven op de volgende pagina's. Tevens vermelden wij de bijbehorende procedure. Allereerst volgt de uitleg over het meldpunt van de klachten.

## **CENTRAAL MELDPUNT EN COMMISSIE KLACHTENAFHANDELING**

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het centrale meldpunt (open tijdens kantooruren) op het adres Orteliuskade 42/3, 1057 AH, Amsterdam. Op alle leslocaties zijn klachtenformulieren (zie bijgevoegde bijlage 1, 2 en 3) aanwezig, die door de gegadigde kunnen worden ingevuld en naar het meldpunt worden gestuurd. Het centraal meldpunt zorgt ervoor dat klachten binnen 14 dagen worden afgehandeld. De contactpersoon/klachtenfunctionaris van het meldpunt is de heer drs. J. E. Kampstra. Hij is ook verantwoordelijk voor het opstellen en de verslaggeving van de rapportage van de klachtenregistratie. De rapportage vindt op kwartaalbasis plaats en geeft inzicht in:

- Aantal klachten die zijn ingediend
- Aard van de klachten
- Aantal evaluaties
- Getroffen maatregelen als gevolg van evaluaties
- Preventieve maatregelen

## **KLACHTEN ALS GEVOLG VAN SEKSUELE INTIMIDATIE, DISCRIMINATIE, AGRESSIE EN GEWELD**

Nadere definiëring:

**Seksuele intimidatie:** Door een geïntimideerde als ongewenst ervaren seksueel getinte aandacht, toenadering of verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard.

**Agressie of geweld:** Voorvallen waarbij deelnemers, medewerkers en management van Conrado psychisch of fysiek worden lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid of de leersituatie.

**Discriminatie:** Iedere uiting in woord, gebaar of geschrift van een persoon of groep van personen binnen Conrado waarbij sprake is van ontoelaatbare opvattingen over achterstelling van mensen, van doelbewuste belediging of van grievend handelen ten opzichte van anderen. De uitingen kunnen betrekking hebben op goddienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras of op welke grond dan ook.

Indien bemiddeling tussen beklagde en gegadigde niet mogelijk is, zal de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke commissie bestaand uit twee personen (zie volgende pagina) die niet gelieerd zijn aan Conrado.

De beklagde en gegadigde dienen voor de commissie te verschijnen met (indien aanwezig) getuigen. Na beide partijen en getuigen te hebben gehoord, zal de commissie een beslissing nemen over de te hanteren maatregel. De beklagde heeft de mogelijkheid om in beroep te gaan door middel van bijgevoegde formulier (bijlage 2)

### **Procedure**

U zoekt contact met de contactpersoon van het meldpunt en bespreekt de klacht. Indien u besluit tot indienen van een officiële klacht kan de contactpersoon van het meldpunt u in contact brengen met een extern vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt u en helpt met het invullen van het klachtenformulier.

U dient een klacht in zonder eerst contact op te nemen met de contactpersoon van het meldpunt en zonder hulp en/of ondersteuning van de externe vertrouwenspersoon. Hiertoe vult u het klachtenformulier in.

Na de klacht te hebben ontvangen stelt het lid van de klachtencommissie – binnen twee weken- de beklagde op de hoogte van het feit dat er een klacht tegen hem of haar is ingediend. De indiener van een schriftelijke klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijk is deze termijn gemotiveerd te verlengen. Het laatste kan de indiener van de klacht doen middels een aangetekende brief, die gericht is aan de klachtencommissie (postadres: Orteliuskade 42/3, 1057 AH Amsterdam). De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

Tevens licht de klachtencommissie de contactpersoon van het meldpunt in over de ontvangen klacht. Als de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, krijgt de beklagde de mogelijkheid tot het opstellen van een verweerschrift. Hierna wordt de gegadigde in de gelegenheid gesteld om met behulp van het verweerschriftformulier (zie bijlage 2) op de klacht te reageren. Daarna volgt een hoorzitting waarin de getuigen, beklagde en gegadigde aan het woord komen. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht rapporteert de klachtencommissie aan de heer Kampstra (management Conrado en contactpersoon meldpunt) of de klacht gegrond is en welke te nemen maatregelen zij adviseert. Binnen 14 dagen na ontvangst van het rapport en het advies van de klachtencommissie neemt de heer Kampstra (management Conrado) een beslissing. De beslissing zal niet afwijken van het advies van de klachtencommissie.

## **Beroep**

Indien de beklagde het niet eens is met de beslissing van het management van Conrado over de te nemen maatregelen, heeft hij of zij te allen tijde de mogelijkheid tot een gerechtelijke uitspraak.

De klachtenregeling is op verzoek beschikbaar voor medewerkers en deelnemers van Conrado.

Van de genoemde formulieren ligt op alle locaties op een zichtbare plaats een exemplaar ter inzage.

## **Externe vertrouwenspersonen**

Mevrouw A. M. de Wijs 06-15662575

De heer J. van Woudenberg 020-6713994

## **Klachtencommissie**

Dr. S. E. van den Bosch 06-17474749

Mr. M. G. R. J. Luiking 020-6767329

## **KLACHTEN OVER DIENSTVERLENING DOOR DEELNEMERS**

Nadere definiëring: in het deelnemerscontract staat beschreven dat deelnemers de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen over de dienstverlening. Dit heeft betrekking op de faciliteiten (lesomgeving), de inhoud van de les, de manier van lesgeven door de docent en het cursusmateriaal dat door Conrado ter beschikking is gesteld. Meestal geeft de deelnemer het eerst bij de docent aan. Als bemiddeling door de docent of de contactpersoon van het meldpunt niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de deelnemer een officiële klacht indienen.

### **Procedure**

Gegadigde dient middels het klachtenformulier (zie bijlage 3) de klacht in bij de contactpersoon van het meldpunt. De gegadigde moet officieel staan ingeschreven als deelnemer bij Conrado. De aangeklaagde is Conrado of diens gemandateerde vertegenwoordiger.

Het management van Conrado (de heer J. E. Kampstra) bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk of per email binnen twee weken. Vervolgens nodigt de heer Kampstra – binnen 14 dagen nadat de klacht bij het management van Conrado is ingediend - , de gegadigde uit voor een gesprek waarin de gegadigde de klacht formuleert. De gegadigde kan zich laten bijstaan door een derde.

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt en wordt door de aanwezigen (De heer Kampstra, gegadigde en eventueel derde) voor gezien ondertekend. Indien de gehoorde weigert te ondertekenen, dan wordt hiervan met opgave van reden, een melding gemaakt in het verslag. Afhandeling van het verslag moet binnen 7 dagen na het horen zijn afgerond.

Binnen 7 dagen na het horen van de gegadigde neemt de heer Kampstra (management Conrado) een beslissing. De gegadigde wordt hierna zo spoedig mogelijk – schriftelijk - in kennis gesteld van de beslissing. De gegadigde heeft binnen 7 dagen een mogelijkheid om in

beroep te gaan tegen de beslissing. Het beroep dient schriftelijk te worden gedaan met behulp van het beroepsformulier (zie bijlage 4).

Het beroep wordt behandeld door de klachtencommissie. Een lid van de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van het beroep van de gegadigde. Binnen 7 dagen na ontvangst van het beroep wordt de gegadigde door de commissie gehoord. De klachtencommissie maakt van de hoorzitting een verslag, die door de aanwezige partijen dient te worden ondertekend. De gegadigde kan zich laten bijstaan door een derde. De klagende partij krijgt de gelegenheid om het verslag aan te vullen.

De klachtencommissie neemt binnen 7 dagen een beslissing over het beroep. Het besluit wordt aan de gegadigde medegedeeld. De heer Kampstra (management Conrado) ontvangt een afschrift van het besluit.

Indien de gegadigde een klacht heeft ingediend die direct betrekking heeft op de heer Kampstra, zal er geen gesprek met hem plaatsvinden maar zal de klacht direct worden behandeld door de klachtencommissie.

Het beroep kan worden ingediend bij een nog op te richten externe commissie (bijvoorbeeld een door de gemeente aangestelde commissie), die ook zorg draagt voor de behandeling van het beroep. Deze commissie van beroep wordt dus niet door Conrado aangesteld of benoemd.

Indien de klagende partij het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie of externe commissie van beroep, heeft hij of zij te allen tijde de mogelijkheid tot een gerechtelijke uitspraak.

## **KLACHTEN DOOR MEDEWERKERS**

Nadere definiëring: Klachten die betrekking hebben op de interpretatie van de Cao Bve worden aangeduid als geschillen. Het geschil heeft betrekking op de toepassing van de CAO door de werkgever (Conrado). Daarnaast heeft deze beschrijving ook betrekking op klachten/geschillen ontstaan over afspraken die de werkgever en de werknemer hebben gemaakt die buiten een CAO vallen.

### **Procedure**

De gegadigde dient een klacht in bij de heer J. E. Kampstra (management Conrado). Het management van Conrado bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht. Een afschrift wordt verzonden aan de klachtencommissie. Het management van Conrado nodigt de gegadigde uit voor een gesprek. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht bij het management van Conrado, vindt het gesprek plaats. De indiener van klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

Van het gehoorde wordt een verslag gemaakt die door alle aanwezigen dient te worden ondertekend. Indien de indiener van de klacht weigert te ondertekenen, dan wordt hiervan in het verslag een aantekening gemaakt. Het verslag dient 7 dagen na de het horen te zijn afgerond. Een afschrift wordt verzonden aan de klachtencommissie.

Binnen 7 dagen na het horen van de gegadigde neemt het management van Conrado (de heer Kampstra) een beslissing. De beslissing wordt schriftelijk aan de indiener van de klacht medegedeeld.

De indiener van de klacht kan binnen 7 dagen in beroep gaan tegen de beslissing van de directeur. Het beroep wordt ingediend bij de klachtencommissie. Vervolgens bevestigt de klachtencommissie schriftelijk de ontvangst van het beroep aan de gegadigde binnen 7 dagen. Binnen 7 dagen na ontvangst van het beroep neemt de klachtencommissie een besluit. Het besluit wordt schriftelijk aan de gegadigde medegedeeld. De heer Kampstra (management Conrado) ontvangt een afschrift van het besluit.

De gegadigde kan te allen tijde tegen de beslissing van de klachtencommissie in beroep gaan door een rechter om uitspraak te vragen.

## **BIJLAGE: FORMULIEREN**

Bijlage 1: Klachtenformulier seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld.

Bijlage 2: Verweerschriftformulier

Bijlage 3: Klachtenformulier voor medewerkers en deelnemers

Bijlage 4: Formulier van beroep voor medewerkers en deelnemers

