

Algemene voorwaarden.

Klachtenregeling

VIP-opleidingen;

Overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1. Klachtrecht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop VIP-opleidingen zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij VIP-opleidingen.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van VIP-opleidingen wordt aangemerkt als een gedraging van VIP-opleidingen.

Artikel 2 Behoorlijke behandeling

VIP-opleidingen draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen. Degene die de klacht heeft ingediend, kan ervan uitgaan dat de klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

Artikel 3 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6, eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

Artikel 4 Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt VIP-opleidingen in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. ***VIP-opleidingen wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.***

Artikel 5 Beroep

Tegen een beslissing van VIP-opleidingen inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan een beroep worden ingesteld bij de heer Christian Rikken. Desgewenst is VIP-opleidingen verplicht om de klager in contact te brengen met de heer Rikken. De beslissing van de heer Rikken, na behandeling van de klacht, dient door zowel klager als VIP-opleidingen als bindend beschouwd te worden.

Algemene voorwaarden.

II. De behandeling van klaagschriften

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- d. het klaagschrift moet zijn gericht aan:

De directie van VIP- opleidingen,

[vermelding naam en (post)adres VIP opleidingen].

3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7 Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan VIP-opleidingen nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevredengesteld kan worden.

2. Zodra VIP opleidingen naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

VIP-opleidingen bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Artikel 9 Klachtbehandeling

1. De directie van VIP-opleidingen is belast met de behandeling van de klacht.

2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directie, wordt de klacht rechtstreeks behandeld door de heer Rikken.

Artikel 10 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. VIP-opleidingen is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- e. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. VIP-opleidingen is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door VIP-opleidingen schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Algemene voorwaarden.

Artikel 11 Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13 Termijnen

1. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht moet er een reactie richting de klager gestuurd zijn.
2. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
3. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Na afhandeling van de klacht zal de documentatie van de klacht 12 maanden bewaard worden. Hierna worden alle afschriften van de klacht verwijderd en vernietigd.

Artikel 14 Klachtafdoening

1. VIP-opleidingen stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 15 Klachtregistratie en publicatie

1. VIP-opleidingen draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling VIP-opleidingen
2. De directie van VIP-opleidingen draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.