


Reglement
Algemene Klachtencommissie
Gilde Educatie activiteiten B.V.

Vastgesteld directie: 1 augustus 2023



Drs. F.P.M. Petit
Directeur Gilde Educatie activiteiten B.V.

Inhoud

		Pagina
Artikel 1	begripsbepalingen	3
Artikel 2	taken algemene klachtencommissie	4
Artikel 3	samenstelling algemene klachtencommissie GEA BV	4
Artikel 4	zittingsduur	4
Artikel 5	einde lidmaatschap	5
<u>De procedure bij de Algemene Klachtencommissie GEA BV</u>		5
Artikel 6	indienen/behandeling van de klacht	5
Artikel 7	bereikbaarheid klachtencommissie	6
Artikel 8	inhoud klacht	6
Artikel 9	vooronderzoek	6
Artikel 10	minnelijke schikking	7
Artikel 11	verweerschrift	7
Artikel 12	hoorzitting/de zittingsdatum/behandeling	7
Artikel 13	geheimhouding	7
Artikel 14	wraking of verschoning	8
Artikel 15	de zitting	8
Artikel 16	advies/beslissing op advies/termijnen	8
Artikel 17	onvoorziene omstandigheden	9
Artikel 18	openbaarheid	9
Artikel 19	wijziging van het reglement	9
Artikel 20	overige bepalingen	9
<u>Klachtenlijn en College van Arbitrage Blik op Werk</u>		9

Artikel 1 – begripsbepalingen

1. Aangeklaagde Een medewerker, team of Gilde Educatie BV, waartegen de klacht bestaat.
2. Bestuurder Directeur van Gilde Educatie activiteiten BV.
3. Organisatie Gilde Educatie activiteiten B.V.
4. Bevoegd gezag Bestuurder, directeur Gilde Educatie activiteiten BV.
5. Klacht Een klacht over gedragingen en beslissingen van medewerkers, een team dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door aangeklaagden, een klacht over onvoldoende effectief en efficiënt omgaan door Gilde Educatie met betrekking tot opleidingsvragen en verwachtingen van externe belanghebbenden organisatie. Uitgezonderd zijn klachten die onderdeel vormen van de regeling ongewenste omgangsvormen, het reglement van de commissie van beroep voor de examens dan wel klachten inzake melding (vermoeden) van misstanden. Voor deze klachten zijn aparte regelingen en sluiten we aan bij Gilde Opleidingen.
6. Algemene Klachtencommissie GEA BV de commissie belast met de afhandeling van klachten, niet zijnde meningsverschillen die toekomen aan de Commissie van Beroep voor de Examens, klachten die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen dan wel klachten inzake melding (vermoeden) van misstanden.
7. Klager Een (ex)deelnemer, aspirant-deelnemer, voormalige deelnemer, examendeelnemer, (een lid van) het personeel en overige betrokkenen bij het onderwijs.
8. Deelnemer cursist volwassenonderwijs bij Gilde Educatie BV.
9. Manager de medewerker die leiding geeft aan een of meerdere teams uit de regio Midden dan wel regio Noord.

Artikel 2 – taken algemene klachtencommissie GEA BV

1. De Algemene Klachtencommissie GEA BV is een klachtencommissie die klachten in behandeling neemt met betrekking tot alle (taal)trajecten van Gilde Educatie. Een klacht welke betrekking heeft op Gilde Educatie wordt door de Algemene Klachtencommissie GEA BV onderzocht en de Algemene Klachtencommissie GEA BV zal de bestuurder hierover informeren.
2. De Algemene klachtencommissie GEA BV geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de bestuurder over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door of namens het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De Algemene Klachtencommissie GEA BV neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van de klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zijn in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

Artikel 3 – Samenstelling Algemene Klachtencommissie GEA BV

1. De Algemene Klachtencommissie GEA BV bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag van Gilde Educatie.
2. Het bevoegd gezag benoemt tevens de plaatsvervangende leden.
3. De Algemene Klachtencommissie GEA BV is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundigheid heeft, welke nodig wordt geacht voor de behandeling van klachten.
4. De Algemene Klachtencommissie GEA BV wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
5. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.
6. De voorzitter en de leden van de Algemene Klachtencommissie GEA BV mogen geen deel uitmaken van het bevoegd gezag van Gilde Educatie als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs. Voor de voorzitter geldt aanvullend dat hij niet werkzaam is voor of bij het management van Gilde Educatie.

Artikel 4 – Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de Algemene Klachtencommissie GEA BV worden benoemd voor de periode van 3 jaar. Een verlenging voor een vervolgt termijn van 3 jaar is mogelijk op basis van een evaluatie.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Artikel 5 – Einde lidmaatschap

Het lidmaatschap en het plaatsvervangend lidmaatschap eindigen:

- a) Bij het eindigen van de zittingstermijn;
- b) Bij ontslag door het bevoegd gezag op eigen verzoek;
- c) Bij ontslag door het bevoegd gezag indien het lid of plaatsvervangend lid uit hoofde van ziekte of gebreken niet in staat is de functie te vervullen, alsmede een algeheel disfunctioneren, of indien het lid of plaatsvervangend lid bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld. Alvorens het ontslag op grond van het in de vorige volzin bepaalde wordt verleend, wordt de betrokkene van het voornemen tot ontslag in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.

De procedure bij de Algemene Klachtencommissie GEA BV

Artikel 6 – indienen/behandeling van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de bestuurder of de Algemene Klachtencommissie GEA BV, nadat afwikkeling van zijn bezwaar door de manager heeft plaatsgevonden, respectievelijk nadat klager heeft kunnen constateren dat de manager in de afhandeling nalatig is.
2. De klacht dient binnen een termijn van een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Algemene Klachtencommissie GEA BV anders beslist.
3. De bestuurder is niet verplicht de klacht te (laten) behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging/beslissing:
 - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend en welke is behandeld,
 - b) die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,
 - c) waartegen een specifieke, andere procedure openstaat.
4. Indien de klacht bij de bestuurder wordt ingediend, verwijst de bestuurder de klager naar de Algemene Klachtencommissie GEA BV. De bestuurder kan de klacht ook rechtstreeks doorleiden naar de Algemene Klachtencommissie GEA BV.
5. De bestuurder kan een voorlopige voorziening treffen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Na ontvangst van de klacht deelt de Algemene Klachtencommissie GEA BV de bestuurder, de klager en de aangeklaagde binnen twee weken schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt. Dit is tevens een bericht van ontvangst aan de klager.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 7 – bereikbaarheid Algemene Klachtencommissie GEA BV

De Algemene Klachtencommissie GEA BV is bereikbaar op het postadres:

Gilde Educatie activiteiten BV

t.a.v. Algemene Klachtencommissie

Postbus 1077

6040 KB Roermond

Of per mail talentenonderwijs@rocgilde.nl met onderwerp vermelding 'Klacht GEA BV'

Artikel 8 – inhoud klacht

1. De klager dient bij de Algemene Klachtencommissie GEA BV een schriftelijk met redenen omkleed, ondertekend klaagschrift in.
2. De klacht bevat:
 - a. Naam, adres, postcode en woonplaats van de klager;
 - b. Een duidelijke omschrijving van de klacht, gedragingen waartegen de klacht wordt ingediend;
 - c. De gronden waarop de klacht berust;
 - d. De eis van de klager, duidelijkheid over wat klager precies vraagt;
 - e. Datum van de klacht.
3. De secretaris van de Algemene Klachtencommissie GEA BV stelt, namens de voorzitter, de klager in kennis van eventueel door hem gepleegde verzuimen bij het ingediende beroepschrift en nodigt hem uit deze binnen een door de secretaris namens de voorzitter te stellen termijn te herstellen. Ingeval de klager niet binnen die termijn die door hem gepleegde verzuimen heeft hersteld, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
4. Aan degene op wiens gedraging/beslissing de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegestuurd. Tevens wordt een afschrift verstuurd aan de bestuurder.
5. Indien de klacht 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.
6. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
7. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking.

Artikel 9 – vooronderzoek

De Algemene Klachtencommissie GEA BV is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van de bestuurder vereist.

Artikel 10 – minnelijke schikking

1. De voorzitter van de Algemene Klachtencommissie GEA BV kan, alvorens een klacht in behandeling te nemen, de aangeklaagde uitnodigen om in overleg met de klager na te gaan of een minnelijke schikking mogelijk is binnen een door de voorzitter te stellen termijn. Blijkt een minnelijke schikking niet mogelijk of kennelijk zinloos, dan wordt de klacht door de klachtencommissie in behandeling genomen.
2. Tijdens de hoorzitting is een minnelijke schikking tussen partijen mogelijk indien partijen dit wensen en overeenkomen. De afspraken worden vastgelegd in een schikkingsdocument.

Artikel 11 – verweerschrift

1. Binnen twee weken na ontvangst van het door de voorzitter van de Algemene Klachtencommissie GEA BV toegezonden klacht en de daarbij behorende afschriften kan de medewerker/de manager een verweerschrift toekomen.
2. De voorzitter kan op tijdig verzoek van de aangeklaagde de termijn voor verweer in uitzonderlijke gevallen verlengen tot een door hem te bepalen datum.
3. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de voorzitter onverwijld een exemplaar daarvan, vergezeld van de daarbij behorende afschriften, aan de klager.

Artikel 12 – hoorzitting / de zittingsdatum / behandeling

1. De Algemene Klachtencommissie GEA BV stelt de klager en degene op wiens gedragingen/beslissing de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien;
 - a. De klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
 - b. De klager niet binnen een door de Algemene Klachtencommissie GEA BV gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. De voorzitter bepaalt de dag en het uur waarop de zaak op de hoorzitting zal worden behandeld.
4. De voorzitter geeft aan beide partijen per brief kennis van de plaats, de dag en het uur, waarop de zaak zal worden behandeld.

Artikel 13 – geheimhouding

Een ieder die is betrokken bij de afhandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 14 – wraking of verschoning

1. Voor de aanvang van de behandeling van de zaak op de zitting kan op verzoek van een partij een lid van de Algemene Klachtencommissie GEA BV worden gewraakt;
 - a. Indien het lid persoonlijk belang bij de klacht heeft;
 - b. Indien het lid tot de klager of aangeklaagde, in bloed- of aanverwantschap staat;
 - c. Indien het lid een advies in de zaak heeft gegeven of met een van de partijen een bespreking over de zaak heeft gevoerd;
 - d. Indien het lid en de klager of aangeklaagde elkaar kennen;
 - e. In andere gevallen waarin daartoe een ernstige reden aanwezig is.
2. In dezelfde gevallen, vermeld in het eerste lid, kan een lid van de Algemene Klachtencommissie GEA BV zich verschonen.
3. Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden der Algemene Klachtencommissie GEA BV.
4. Bij staking van stemmen wordt de wraking of de verschoning geacht te zijn toegewezen.

Artikel 15 – de zitting

1. Tijdens de zitting wordt aan partijen de gelegenheid gegeven:
 - a. Haar belangen voor te dragen of te doen voordragen;
 - b. Getuigen en deskundigen te doen horen;
 - c. Kennis te nemen van alle op de klacht betrekking hebbende stukken, waarvan, voor zover mogelijk, tenminste één week voor de zitting aan partijen inzage wordt gegeven.
2. In elk stadium van de klachtbehandeling is informele afdoening mogelijk, mits dat geschiedt met instemming van de klager.

Artikel 16 – advies / beslissing op advies / termijnen

1. Binnen twee weken na de laatste zitting waarop de zaak is behandeld, brengt de Algemene Klachtencommissie GEA BV advies uit aan het bevoegd gezag, aan de klager, de aangeklaagde.
2. Het advies, bedoeld in het eerste lid, wordt zoveel mogelijk gedaan in een voltallige vergadering. Het is de leden van de algemene klachtencommissie niet toegestaan om hetgeen ter vergadering over het geschil is besproken en/of geuit te openbaren.
3. Binnen een week na ontvangst van het advies van de Algemene Klachtencommissie GEA BV deelt de bestuurder aan de klager, de aangeklaagde, de manager en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of de bestuurder het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt of er naar aanleiding van dat oordeel maatregelen genomen worden, en zo ja, welke.
4. Indien de conclusies van het bevoegd gezag afwijken van het advies van de Algemene Klachtencommissie GEA BV, wordt in de conclusie de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving aan klager.

5. De Algemene Klachtencommissie GEA BV handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
6. Uitstel is alleen mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 17 – onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter, de overige leden van de Algemene Klachtencommissie GEA BV gehoord hebbende.

Artikel 18 – openbaarheid

1. De bestuurder legt deze regeling op elke opleiding ter inzage.
2. De bestuurder stelt alle belanghebbende op de hoogte van deze regeling.

Artikel 19 – wijziging van het reglement

De bestuurder kan wijzigingsvoorstellen in overleg brengen met de personeelsvertegenwoordiging.

Artikel 20 – overige bepalingen

Deze regeling treedt per 1 augustus 2023 in de plaats van het huidige Reglement Algemene Klachtencommissie Gilde Opleidingen, waar Gilde Educatie BV in meegenomen was, welke is vastgesteld op 1 augustus 2017.

Klachtenlijn en College van Arbitrage Blik op Werk

Hebt u een probleem of klacht over de inburgeringsschool dan moet u eerst een officiële klacht indienen bij de school zoals vermeld in deze procedure.

Als de klacht niet is opgelost, dan kunt u contact opnemen met de klachtenlijn van Blik op Werk welke te bereiken zijn via telefoonnummer 030-30 30 645 of stuur een e-mail naar: klachten@ikwlinburgeren.nl.

Weet u niet hoe u een klacht moet indienen, dan kan Blik op Werk u helpen. Bel met 030-30 30 645.

U kunt er ook voor kiezen om naar het college van Arbitrage van Blik op Werk te gaan. Hier zijn wel kosten aan verbonden die u zelf moet betalen. Het College van Arbitrage doet een bindend advies. Beide partijen dienen het advies op te volgen. Voor meer informatie zie www.blikopwerk.nl.