



Klachtenreglement

November 2011

ProgreSZ Hogeschool voor Sociale Zekerheid
Bezoekadres: Van der Houven van Oordtlaan 6, 7316 AH Apeldoorn
Postadres: Postbus 10089, 7301 GB Apeldoorn
T 055 – 576 75 55 **E** info@progresz.nl **I** www.progresz.nl



Versie 2: november 2011

De Directie ProgreSZ Hogeschool:

Overwegende dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen omtrent de omgang met klachten in het kader van de dienstverlening van ProgreSZ Hogeschool;

BESLUIT:

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. ProgreSZ Hogeschool: de besloten vennootschap ProgreSZ Holding b.v. die diensten verricht op het gebied van onderwijs en aanverwante dienstverlening.
2. De directie: de dagelijkse directie van ProgreSZ Hogeschool.
3. Beuys: de besloten vennootschap Beuys, Joseph bv. bv waarvan ProgreSZ Hogeschool een 100% dochter is.
4. De klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
5. De klacht: elk door of namens een cliënt naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van medewerkers of van de instelling zelf. Een gedraging kan zijn een handelen, maar ook een nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.
6. De aangeklaagde: de medewerker werkzaam bij ProgreSZ Hogeschool tegen wie de klacht zich richt, of ProgreSZ Hogeschool zelf.

Artikel 2

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop ProgreSZ Hogeschool of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van ProgreSZ Hogeschool, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij ProgreSZ Hogeschool.

Artikel 3

1. ProgreSZ Hogeschool draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 4

1. De directie is belast met de behandeling van klachten. Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de leden van de directie of betreft, handelt de directie van Beuys de klachten af.

Artikel 5

1. Een schriftelijk ingediende klacht is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
 - datum

- korte omschrijving van de klacht.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
 3. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.
 4. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt behandeld na instemming van en ondertekening door de klager.

Artikel 6

1. Zodra ProgreSZ Hogeschool naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement, met uitzondering van artikel 16.

Artikel 7

1. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8

1. ProgreSZ Hogeschool is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien:
 - een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - eenduidig vaststaat dat niet (medewerker[s] van) ProgreSZ Hogeschool maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - het een gedraging betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - de klacht betrekking heeft op een gedraging 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;
 - ter zake 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;
 - de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 5, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de schriftelijke klacht aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9

1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt binnen 10 werkdagen een afschrift van de schriftelijke klacht gezonden.
2. ProgreSZ Hogeschool kan een ieder werkzaam binnen ProgreSZ Hogeschool verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen is geklaagd.
3. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens, voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door ProgreSZ Hogeschool bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
5. ProgreSZ Hogeschool stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door ProgreSZ Hogeschool bepaald. Dit geschiedt eventueel telefonisch.
6. Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen door ProgreSZ Hogeschool apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan ProgreSZ Hogeschool besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.
7. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan ProgreSZ Hogeschool besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.
8. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door ProgreSZ Hogeschool wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10

1. ProgreSZ Hogeschool handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht af.
2. ProgreSZ Hogeschool kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijke mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
3. ProgreSZ Hogeschool kan zich laten adviseren door deskundigen.
4. Voor een adequate behandeling van de klacht is inzage in de persoonsgegevens van de klager door ProgreSZ Hogeschool noodzakelijk. Met het indienen van een klacht door (of namens) een cliënt mag verondersteld worden dat hiervoor toestemming is verleend.
5. ProgreSZ Hogeschool heeft geheimhoudingsplicht en zal zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
6. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 11

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van ProgreSZ Hogeschool te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt ProgreSZ Hogeschool de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 12

1. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond worden bevonden. ProgreSZ Hogeschool stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende

klacht alsmede of zij naar aanleiding van deze bevindingen maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Artikel 13

1. Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter, de Inspectie voor het Onderwijs of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 14

1. Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen door ProgreSZ Hogeschool aan klager en aangeklaagde geen kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 15

1. De directie van Beuys ziet erop toe dat ProgreSZ Hogeschool haar werkzaamheden met betrekking tot het afhandelen van klachten verricht volgens dit reglement.
2. ProgreSZ Hogeschool draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan de directie van Beuys over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.
3. ProgreSZ Hogeschool zendt het verslag vóór 1 april van het daaropvolgend kalenderjaar aan de bevoegde inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Artikel 16

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door ProgreSZ Hogeschool, nadat de cliëntenraad tijdig om advies is gevraagd en de ondernemingsraad is gehoord.
2. Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan ProgreSZ Hogeschool.
3. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van dit reglement geldende klachtenreglementen van ProgreSZ Hogeschool.
4. Dit reglement treedt in werking op 1 december 2011.
5. Dit reglement wordt binnen 10 dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen ProgreSZ Hogeschool gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend. In de opleidingbrochures wordt het bestaan van het reglement gemeld.
6. Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement ProgreSZ Hogeschool".