

Klachtenreglement

Klachtenreglement BCO Onderwijsadvies

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In het klachtenreglement wordt verstaan onder:

Klager	Opdrachtgevers (zoals schoolbestuur, gemeente, directeur, leerkracht ouders)
Klacht	Iedere uiting van ongenoegen schriftelijk door klager gemaakt.
EDventure	Branchevereniging voor educatieve dienstverlening

Artikel 2 Klachtenbehandeling bij BCO Onderwijsadvies

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directeur van BCO Onderwijsadvies.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. De directeur geeft de direct leidinggevende (meestal de teammanager) van de bij de klacht betrokken medewerker opdracht om de klacht te onderzoeken.
4. Klager ontvangt binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging waarin vermeld staat wie bij BCO Onderwijsadvies verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.
5. De behandelaar van de klacht stelt een onderzoek in waarbij alle relevante informatie verzameld wordt die voor de afhandeling van de klacht van belang is. Onderdeel van dit onderzoek is dat er binnen 14 dagen na indiening van de klacht een gesprek plaats tussen de klager en de door BCO Onderwijsadvies aangewezen klachtbehandelaar en tussen de leidinggevende en de betrokken medewerker.
6. De behandelaar van de klacht rapporteert de conclusies van het onderzoek aan de directeur.
7. Het onderzoek vormt de basis om tot een tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.
8. De klager ontvangt binnen vier weken na indiening van de klacht van BCO Onderwijsadvies op schrift de conclusies van het onderzoek en de overeengekomen afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.
9. Indien de uitkomst van de behandeling van de klacht door BCO Onderwijsadvies voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie.

Artikel 3 Externe Klachtenbehandeling

1. EDventure stelt een externe klachtencommissie in, hierna de commissie genoemd.
2. De commissie bestaat uit drie leden, onder wie een onafhankelijk voorzitter meester in de rechten is. De leden

- worden aangewezen en benoemd door EDventure. Voor elk lid wordt tevens een plaatsvervanger aangewezen. Bij de aanwijzing van de leden en hun plaatsvervangers wordt ervoor zorg gedragen dat de commissie beschikt over voldoende relevante kennis. Er wordt gestreefd naar benoeming van een lid en een plaatsvervanger met kennis en affiniteit van de sector onderwijsadvisering en naar benoeming van een lid en diens plaatsvervanger met kennis en affiniteit van de zijde van mogelijke opdrachtgevers van BCO Onderwijsadvies.
3. EDventure wijst een ambtelijk secretaris aan. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie.
 4. De leden van de commissie laten zich vervangen indien zij direct betrokken zijn bij de betreffende klacht of anderszins belemmerd kunnen worden bij hun objectieve beoordeling.
 5. Op verzoek van de klager en/of BCO Onderwijsadvies kan EDventure een plaatsvervangend lid aanwijzen.

Artikel 4 Taak van de klachtencommissie

1. De commissie heeft tot taak om op basis van dit klachtenreglement, bij wege van een voor partijen bindend advies, uitspraak te doen met betrekking tot een klacht omtrent de dienstverlening van BCO Onderwijsadvies.

Artikel 5 Voorwaarde voor behandeling

1. De klacht wordt door de commissie pas in behandeling genomen nadat de klacht, in het kader van de interne klachtenprocedure, ex artikel 1, is voorgelegd aan BCO Onderwijsadvies en er geen overeenstemming is bereikt omtrent de afhandeling van de klacht.
2. De klacht dient binnen zes weken na datum van de bevestiging van BCO Onderwijsadvies, conform artikel 2.8, te worden ingediend bij EDventure gevestigd en kantoorhoudende aan de Bezuidenhoutseweg 161, 2594 AG te s-Gravenhage ter attentie van de secretaris van de externe klachtencommissie.
3. De klacht dient duidelijk omschreven en met redenen omkleed te zijn.
4. De klager dient tevens schriftelijk te verklaren dat hij/zij zich aan het klachtenreglement zal onderwerpen.
5. Per klacht brengt EDventure een bedrag van 70,- in rekening bij de klager, welk bedrag de klager bij vooruitbetaling dient te voldoen. Indien de klacht gegrond wordt verklaard zal BCO Onderwijsadvies deze kosten aan klager vergoeden.
6. BCO Onderwijsadvies vergoedt de gemaakte kosten welke EDventure heeft moeten maken met betrekking tot de organisatie van betreffende zittingdag.

Artikel 6 Wijze van behandeling van de klacht

1. EDventure stuurt aan de klager en aan BCO Onderwijsadvies een bericht dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.
2. Indien tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat de klacht niet door de juiste klager of niet jegens BCO Onderwijsadvies aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klager niet ontvankelijk. Binnen twee weken na de niet-ontvankelijkheidsverklaring kan de klager opnieuw een klacht aanhangig maken. Hiervoor zijn wederom kosten verbonden ten bedrage van 70,-.
3. Indien klager wederom niet ontvankelijk wordt verklaard, heeft hij/zij geen mogelijkheid meer om opnieuw een klacht met betrekking tot hetzelfde onderwerp bij de commissie in te dienen.
4. De commissie kan de klager en/of BCO Onderwijsadvies oproepen een mondelinge toelichting te geven. Beiden zijn echter niet verplicht ter zitting te verschijnen. Indien partijen niet wensen te verschijnen, dienen zij de commissie uiterlijk zeven dagen vóór de zittingdatum hiervan op de hoogte te stellen.
5. Partijen hebben de mogelijkheid zich door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen. Daartoe dienen zij uiterlijk 7 dagen vóór de zittingdatum een schriftelijke machtiging aan de commissie te overleggen.
6. Tijdens de hoorzitting kunnen partijen zich laten bijstaan door derden.
7. De commissie kan tijdens de behandeling van de klacht één of meerdere getuigen horen en/of zich laten bijstaan door één of meerdere deskundigen.

Artikel 7 De uitspraak

1. De commissie doet de uitspraak bij meerderheid van stemmen, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.
2. De commissie zal in beginsel streven naar een minnelijke schikking tussen de klager en BCO Onderwijsadvies.
3. De commissie doet uitspraak binnen 6 weken na de behandeling ex artikel 6.
4. De klager en BCO Onderwijsadvies ontvangen hiervan, per omgaande, een gewaarmerkt afschrift.
5. Mocht de klacht gegrond worden verklaard dan zal tevens worden bepaald dat BCO Onderwijsadvies naast haar bijdrage in de kosten van de klachtbehandeling, een bedrag van 70,- zal vergoeden aan de klager .

Artikel 8 Slotbepalingen

1. De door de klager en BCO Onderwijsadvies gemaakte kosten ter zake de klachtbehandeling zijn voor eigen rekening.
2. De leden van de commissie zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die tijdens de behandeling

naar voren komen.

3. Een uitspraak van de commissie kan binnen twee maanden ter toetsing aan de gewone rechter worden voorgelegd

op grond van het feit dat de totstandkoming dan wel dat de inhoud van de uitspraak de toets der redelijkheid en

billijkheid niet kan doorstaan.

4. In alle andere gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.

5. De bewaartermijn van een klacht is twee jaar, ingaande na afhandeling van deze klacht.

Correspondentieadressen:

BCO Onderwijsadvies

Dhr. J.L.M. Beckers, directeur

postbus 829

5900 AV Venlo

EDventure

T.a.v. de secretaris van de externe klachtencommissie

Bezuidenhoutseweg 161

2594 AG 's-Gravenhage