
Reglement klachtencommissie

1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. beroep: een procedure tegen de beslissing op een bezwaar bij de klachtencommissie;
- b. bestuur: het bestuur van de Stichting Beroepsopleiding Personenschade;
- c. bezwaar: een procedure tegen een beslissing bij het orgaan dat de beslissing heeft genomen;
- d. deelnemer: de natuurlijke persoon die zich heeft ingeschreven en/of deelneemt aan de opleiding;
- e. examencommissie: de commissie zoals beschreven in het Reglement examencommissie;
- f. klacht: een uiting van ongenoegen van een deelnemer betreffende de opleiding;
- g. klachtencommissie: de commissie zoals beschreven in dit reglement;
- h. opleiding: de door de stichting verzorgde Beroepsopleiding Personenschade, training, her- of bijscholing, cursus, studie of themadag, workshop dan wel enige andere vorm van opleiding;
- i. programmamanagement: de organisatie die de stichting ondersteunt bij de uitvoering van praktische werkzaamheden met betrekking tot de opleiding;
- j. stichting: de Stichting Beroepsopleiding Personenschade;
- k. reglement: dit reglement;
- l. [website](#): de website van de stichting.

2. De klachtencommissie

2.1 Taken

De klachtencommissie heeft tot taak:

- het in behandeling nemen en beoordelen van een klacht van een deelnemer met betrekking tot de opleiding;
- het in behandeling nemen en beslissen op het beroep van een deelnemer tegen een besluit van het programmamanagement als bedoeld in het Onderwijs- en examenreglement van de stichting;
- het in behandeling nemen en beslissen op het beroep van een deelnemer tegen een besluit van de examencommissie als bedoeld in artikel het Onderwijs- en examenreglement van de stichting;
- het in behandeling nemen en beslissen op het beroep van een deelnemer tegen een beslissing op bezwaar als bedoeld in het Onderwijs- en examenreglement van de stichting.

2.2 Samenstelling

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder in ieder geval (i) een voorzitter en (ii) een extern lid.

De klachtencommissie uit de volgende personen:

- Frank Emmerig, voorzitter
 - Pieter Koks, lid
 - Lisa Bosveld, extern lid / onafhankelijke derde
2. Bij de behandeling van een klacht of beroep zijn geen leden betrokken die werkzaam zijn bij dezelfde werkgever of bij een gelieerde onderneming als de deelnemer die de klacht heeft ingediend of het beroep heeft ingesteld.
 3. Contact met de commissie verloopt via klachten@beroepsopleiding-personenschade.nl

2.3 Benoeming en ontslag

1. Het bestuur benoemt de leden voor een periode van vijf jaar.
2. De leden kunnen eenmaal worden herbenoemd.
3. Het bestuur ontslaat een lid (i) als het lid aangeeft zijn lidmaatschap (voortijdig) te willen beëindigen, (ii) als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor zijn benoeming of (iii) als hij door zijn handelen of nalaten het vertrouwen in de klachtencommissie schaadt.

2.4 Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht of beroep is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen waarover hij bij de uitoefening van zijn taak de beschikking krijgt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden. De geheimhoudingsplicht duurt voort na het einde van de betrokkenheid.

2.5 Informele afhandeling

Voordat een formele klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend, wordt de deelnemer uitgenodigd om eerst contact op te nemen met het bestuur van de stichting. Het bestuur zal zich inspannen om, samen met de deelnemer en eventueel betrokkenen, tot een passende oplossing te komen. Indien dit overleg niet tot een bevredigende uitkomst leidt, staat het de deelnemer vrij om de klacht formeel bij de klachtencommissie in te dienen.

3. De procedure

3.1 Indienen van een klacht

Een klacht ten aanzien van enig aspect van de opleiding dient door een deelnemer schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de klachtencommissie. De klacht kan o.v.v. 'Klacht t.b.v. klachtencommissie' verzonden worden naar: klachten@beroepsopleiding-personenschade.nl. Binnen één week na ontvangst bevestigt de klachtencommissie schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.

3.2 Aantekenen van beroep

Beroep tegen een besluit van het programmamanagement of een besluit of een beslissing op bezwaar van de examencommissie dient door een deelnemer schriftelijk en gemotiveerd te worden aangetekend bij de klachtencommissie. Het beroep kan o.v.v. 'Beroep t.b.v. klachtencommissie' verzonden worden naar: klachten@beroepsopleiding-personenschade.nl.

3.3 Inzage

Met het indienen van een klacht of het aantekenen van beroep geeft een deelnemer de klachtencommissie toestemming voor inzage in alle documenten die voor de beoordeling van de klacht of het beroep noodzakelijk zijn.

3.4 Hoor en wederhoor

Na ontvangst van de klacht of het beroep verzoekt de klachtencommissie degene(n) die bij de klacht zijn betrokken of het gremium dat het besluit of de beslissing waartegen beroep is aangetekend heeft genomen, om daarop binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven.

3.5 Termijnen

Een klacht kan worden ingediend tijdens de opleiding of uiterlijk binnen drie maanden na beëindiging van de opleiding.

Een beroep kan worden aangetekend binnen twee weken na bekendmaking van het besluit van het programmamanagement of het besluit of de beslissing op bezwaar van de examencommissie.

De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht en de reactie een uitspraak en communiceert deze aan de betrokkenen. Als het langer duurt om tot een uitspraak te komen, wordt de deelnemer gemotiveerd geïnformeerd waarom het langer duurt om tot een uitspraak te komen en binnen welke termijn wel een uitspraak kan worden gedaan. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend. Indien de zaak wordt voorgelegd aan de onafhankelijke derde, is diens uitspraak eveneens bindend voor de stichting.

3.6 Onafhankelijke derde

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie, kan hij of zij zich wenden tot een onafhankelijke derde. Deze derde is door het bestuur individueel aangewezen en is niet verbonden aan het bestuur, de examencommissie of de docenten.

De onafhankelijke derde is bevoegd een bindende uitspraak te doen. Er is sprake van een persoonlijke aanwijzing; er is geen sprake van een formeel lidmaatschap van een geschilleninstantie.

4. Slotbepalingen

4.1 Vaststelling en inwerkingtreding

Het reglement wordt vastgesteld door het bestuur en wordt geacht vanaf dat moment in werking te zijn getreden. Voor de deelnemer die nadeel ondervindt van een of meerdere bepalingen uit een nieuwe versie van het reglement, geldt de versie die geldig was op het moment dat die deelnemer zich inschreef voor de opleiding.

4.2 Toepassingsbereik

Het reglement is van toepassing op alle vormen van onderwijs die worden aangeboden door de stichting. Het onderwijsaanbod is beschreven op de [website](#).

4.3 Beschikbaarheid

Het programmamanagement draagt er zorg voor dat het reglement online is gepubliceerd op de [website](#). Het programmamanagement verstrekt het reglement aan een deelnemer wanneer een deelnemer hier om vraagt.

4.4 Wijzigingen

Wijzigingen van het reglement kunnen aan het bestuur worden voorgesteld door de klachtencommissie en het programmamanagement.

4.5 Bewaartermijn klachten

De stichting bewaart alle afgehandelde klachten en de daarbij behorende documentatie gedurende ten minste vier jaar.