

## Klachtenregeling

### ARTIKEL I - Doel

Deze regeling schept duidelijkheid over de gang van zaken voor het geval er ontevredenheid is over een dienst, product of handelwijze van De Meridiaanschool.

### ARTIKEL II – Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. **Organisatie:** De Meridiaanschool onder de naam waarvan als eigenaar en eindverantwoordelijke handelt  
J.M. Bik-Nowee en/of L. D'Oliveira  
Voorburgseweg 61 2264 AD te Leidschendam  
Info-meridiaanschool@ziggo.nl
2. **Klacht:** dit is een uiting van ongenoegen over de organisatie, haar diensten en/of haar producten, het niet nakomen van gemaakte afspraken of het onjuist optreden door mensen die binnen de organisatie een functie uitoefenen waarbij betrokkenen alles in het werk stellen om deze naar tevredenheid samen, als het kan mondeling op te lossen.
3. **Formele klacht:** dit is een schriftelijke klacht die niet door middel van overleg binnen de organisatie naar tevredenheid kon worden opgelost.
4. **Klager:** de persoon (m/v, student, werknemer, uitvoerende e.a.) die een klacht aan de orde stelt of indient.
5. **Beklaagde:** de persoon (cursist, student, klant werknemer, uitvoerende, eigenaar e.a.) over wie de (formele) klacht gaat.
6. **Student:** degene die zich aanmeldt voor c.q. deelneemt of deelgenomen heeft aan een door De Meridiaanschool georganiseerde activiteit (opleiding, workshop, cursus e.a.).
7. **Werknemer:** degene die in dienst is van de organisatie en daarbinnen een functie uitoefent.
8. **Uitvoerende:** degene die in opdracht of op verzoek van de organisatie een taak uitvoert, maar niet in dienst is van de organisatie.
9. **Externe klachtenfunctionaris:** degene waar een klager een formele klacht kan indienen en die onafhankelijk opereert van de organisatie. De externe klachtenfunctionaris is:  
De heer K. van Kooten  
Samuel van Houtenstraat 6, 3515 EA Utrecht  
E-mail adres: kraanvogel@xs4all.nl  
De Meridiaanschool maakt gebruik van de klachtenfunctionaris van een andere opleiding.
10. **Eigenaar:** degene tot wiens eigendom De Meridiaanschool behoort en daarmee eindverantwoordelijk is voor de organisatie.

### ARTIKEL III – Communicatie

Iedereen die namens de organisatie een functie uitoefent of in opdracht een taak uitvoert, wordt op de hoogte gebracht van deze klachtenregeling. Deelnemers en opdrachtgevers van De Meridiaanschool zullen bij het aangaan van een relatie met de organisatie zowel gewezen worden op het bestaan als op het bindende karakter van deze regeling. Zij kunnen deze altijd vinden op de website of opvragen.

### ARTIKEL IV – Preventie

De organisatie zal zich zoveel als mogelijk inspannen om klachten te voorkomen. Wanneer dit niet lukt dienen klachten daadwerkelijk bespreekbaar te zijn. Bij de afhandeling van klachten zal altijd geëvalueerd worden hoe deze in de toekomst kunnen worden voorkomen.

### ARTIKEL V - Inhoud klachten

Klachten kunnen uitsluitend gaan over zaken waarvoor de organisatie verantwoordelijkheid draagt. Hierna volgen een aantal voorbeelden waarop klachten betrekking kunnen hebben:

1. Klachten m.b.t. ongewenst gedrag:
  - a. Seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag.
  - b. Aggressie en geweld: het pesten, psychisch of lichamelijk lastigvallen, bedreigen of

- aanvallen van anderen.
- c. Discriminatie: het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren.
  2. Klachten m.b.t. de inhoud van opleiding, coaching of begeleiding  
Een onjuiste of onheuse bejegening tijdens een opleidingsmodule, het niet nakomen van hetgeen is toegezegd, het anders verlopen van de opleiding dan is afgesproken, ontevredenheid over hetgeen geboden is e.d.
  3. Klachten m.b.t. de relatie werknemer/uitvoerende/eigenaar  
Een onjuiste behandeling in de sfeer van salariering, vergoeding of andere beloning, over een verschil van inzicht m.b.t. functioneel gedrag, hantering van huisregels e.d. Indien een werknemer of uitvoerende zich onjuist bejegend of serieus benadeeld voelt door een collega of de eigenaar.
  4. Zakelijke klachten  
Het niet eens zijn met de door de organisatie uitgevoerde werkzaamheden of geleverde producten vanwege hetgeen is afgesproken ten aanzien van kwaliteit, tijd en geld.

### **ARTIKEL VI - Hoe met een klacht omgaan**

Wanneer iemand over een bepaalde handelwijze ontevreden is, gaat deze als volgt te werk:

1. De ontevredenheid wordt door klager als eerste met de directbetrokkene besproken. Samen wordt geprobeerd tot een bevredigende oplossing te komen.
2. Indien klager en beklagde er samen niet uitkomen, of klager verkiest het niet eerst met beklagde te bespreken, dient klager schriftelijk of per e-mail een klacht in bij de Meridiaanschool. Klager krijgt uiterlijk binnen 4 weken hierop een reactie.
3. Als er langs deze weg geen oplossing wordt gevonden of er zijn goede redenen om de weg van intern overleg niet te volgen kan klager een formele klacht indienen.

### **ARTIKEL VII - Keuzevrijheid bij formele klacht**

Als klager een formele klacht wil indienen kan hij in alle vrijheid kiezen uit:

- de klacht voorleggen aan een Nederlandse rechter of
- de klacht voorleggen aan de externe klachtenfunctionaris.

Indien klager kiest voor de tweede optie dan is hij, evenals de eigenaar gebonden aan de uitspraak van de klachtenfunctionaris en kun je geen beroep meer doen op de rechter.

### **ARTIKEL VIII - Een formele klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris**

Klager dient een formele klacht schriftelijk in bij de externe klachtenfunctionaris. Klager doet dit zo snel mogelijk na het ontstaan van de klacht en binnen een termijn dat de klacht nog afdoende behandeld kan worden. Verder dient duidelijk te zijn van wie de klacht afkomstig is. Anonieme klachten worden niet behandeld. Aan het indienen van een formele klacht bij de klachtenfunctionaris zijn voor de klager geen kosten verbonden.

### **ARTIKEL IX - In behandeling nemen van de klacht**

De externe klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid een klacht niet in behandeling te nemen indien hij van mening is dat de klacht niet bij hem aan de orde gesteld moet worden of door hem niet afdoende behandeld kan worden. Hij geeft in dat geval de klager hiervan binnen 2 weken na indiening van de klacht bericht en geeft daarbij de redenen van afwijzing aan en eventueel een advies hoe verder correct te handelen. De klager kan hierover in gesprek gaan met de klachtenfunctionaris. Blijft deze bij zijn standpunt dan kan de klager alsnog naar de rechter stappen.

### **ARTIKEL X - Werkwijze van de externe klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in naar iedere in behandeling genomen klacht. De functionaris heeft recht op alle informatie van de zijde van de klager, beklagde en organisatie die hij bij de vervulling van zijn taak nodig heeft. Ook kan de klachtenfunctionaris, na overleg met de organisatiedeskundigen om hun mening vragen.

De volgende stappen worden doorlopen:

1. Binnen uiterlijk 3 weken na ontvangst van de klacht hoort de klachtenfunctionaris afzonderlijk of gezamenlijk de klager, de beklagde en eventueel andere betrokkenen. Partijen kunnen zich laten bijstaan door iemand anders van binnen of buiten de organisatie.
2. De klachtenfunctionaris stelt de organisatie op de hoogte van de klacht en geeft deze de gelegenheid hierop te reageren.
3. De klachtenfunctionaris brengt binnen 6 weken nadat de klacht is ingediend een schriftelijk standpunt uit aan de klager met een afschrift aan de organisatie. Dit standpunt bevat in ieder geval een uitspraak over de volgende punten:
  - a. of, en zo ja in welke mate de klacht aannemelijk is
  - b. wie door het probleem is/zijn getroffen
  - c. hoe, indien aan de orde, de benadeelde(n) tegemoet moet worden gekomen.
4. Eventueel kan de functionaris een advies aan de organisatie toevoegen inzake verder te nemen (preventieve) maatregelen.

### **ARTIKEL XI - Afhandeling formele klacht**

Nadat de organisatie van de externe klachtenfunctionaris zijn standpunt heeft ontvangen wordt de klager uiterlijk binnen 2 weken schriftelijk geïnformeerd over de praktische afhandeling van de klacht.

### **ARTIKEL XII: Bescherming betrokkenen**

De organisatie zorgt ervoor dat klager, beklagde of betrokkenen geen nadeel ondervinden van de behandeling van een formele klacht. Zowel bij aanvang van de klachtenprocedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de organisatie tijdelijke voorzieningen treffen, indien dit voor het welzijn van de klager noodzakelijk is, dan wel als er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie.

### **ARTIKEL XIII – Geheimhouding**

De klager of beklagde zal vanaf het moment van indiening van een formele klacht verder geen ruchtbaarheid geven naar derden over de aan de orde zijnde kwestie. Alle bij de klachtenafhandeling betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld vertrouwelijk te behandelen. Nadat de klachtenfunctionaris of de rechter de uiteindelijke beslissing heeft genomen zullen partijen zich naar derden alleen uitlaten over de uitslag.

### **ARTIKEL XIV – Klachtenregistratie**

De eigenaar beheert een klachtenregister waarin klachten die tot een formele procedure bij de rechter of de externe klachtenfunctionaris geleid hebben gedocumenteerd worden bewaard. De bewaartijd is minimaal twee jaar.