Klachtenregeling – Sociale Academie Utrecht

Vertrouwelijkheid
Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de klacht. Het is niet de bedoeling dat de partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijv. via sociale media.

1. Wanneer de particulier een probleem met/klacht over een opleider en/of diens beoordeling heeft, dan zal hij dat in eerste instantie melden aan de desbetreffende opleider. De opleider heeft de verplichting om deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee weken, in overleg af te handelen.

2. Levert dit gesprek de particulier niet voldoende op dan kan hij verzoeken om een gezamenlijk gesprek met de opleidingscoördinator en de betreffende opleider. Dit verzoek dient hij binnen twee weken na het eerste gesprek (zie 1) in te dienen. Het niet tijdig indienen van dit verzoek tot herbeoordeling kan tot gevolg hebben dat de particulier rechten ter zake verliest. De opleidingscoördinator heeft de verplichting om dit verzoek binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee weken, in overleg met de betrokkenen af te handelen.

3. In geval de particulier een probleem met/klacht over de opleidingscoördinator heeft, dan zal hij dat in eerste instantie melden aan de desbetreffende opleidingscoördinator. De opleidingscoördinator heeft de verplichting om de melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee weken, in overleg af te handelen.

4. Leveren de onder punt 2 of 3 beschreven gesprekken onvoldoende op voor de particulier, dan kan hij de klacht schriftelijk en ondertekend indienen bij de klachtencommissie van SAU. Deze schriftelijke klacht dient hij binnen twee weken na het voortraject (zie punt 2 en 3) in te dienen. Het niet tijdig opnieuw indienen van dit verzoek tot herbeoordeling kan tot gevolg hebben dat de particulier rechten ter zake verliest. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

   - De naam, het adres van de indiener;
   - De dagtekening;
   - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
   - De periode waarin de klacht is ontstaan.

   Klachten kunnen worden verzonden naar:

   Sociale Academie Utrecht
   T.a.v. de klachtencommissie SAU

Langegracht 24
3601 AH Maarssen

5. De klachtencommissie van SAU neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Zij adviseert de klager om de klacht aangetekend te versturen.

6. De klachtencommissie bestaat uit de directie SAU en één onafhankelijke derde, te weten: dhr. M. Peeters (Steve Bikostraat 31, 3573 BA Utrecht.) De leden van de klachtencommissie zijn ervaren beroepskrachten in het onderwijs en/of de hulpverlening, die een goed overzicht hebben op het beroepenveld en die in staat zijn zich in te leven in de belangen van de betrokken partijen en een meervoudige objectiviteit ter hand nemen.

7. De klachtencommissie zendt binnen uiterlijk twee weken een ontvangstbevestiging van de klacht aan de indiener. Hierbij wordt tevens de te volgen procedure uitgelegd.

8. De klachtencommissie zendt de klacht onverwijld aan degene(n) over wie is geklaagd met informatie over de wijze waarop de klacht wordt behandeld.

9. De klachtencommissie toetst de klacht en kan deze al dan niet ontvankelijk verklaren en afhandelen.

10. De klachtencommissie nodigt de betrokken partijen binnen vier weken uit voor een afzonderlijk gesprek.

11. Op grond van deze gesprekken kan de klachtencommissie tot een gezamenlijke zitting met de betrokken partijen overgaan en/of de klacht schriftelijk afhandelen, uiterlijk vier weken na het gesprek met de afzonderlijke partijen of de gezamenlijke zitting.

12. De klachtencommissie deelt een voor alle partijen bindende uitspraak, schriftelijk en met redenen omkleed, mee aan de partijen. Eventuele consequenties worden door SAU zo spoedig mogelijk afgehandeld. De klachtencommissie bewaart de verslaglegging van de klachtenbehandeling gedurende twee jaar.

13. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter. Alle geschillen zullen worden berecht door de bevoegde rechter te Utrecht, tenzij SAU er de voorkeur aan geeft het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de woon/vestigingsplaats van de particulier.