

## Klachtenreglement LSSO Opleidingen

### 1. Algemene bepalingen

#### 1.1. Artikel 1

1.1.1. In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

- klacht: een uiting van ontevredenheid
- betrokkene: de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden

1.1.2. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De naam, of gegevens waaruit de naam van de klager af te leiden valt, worden uitsluitend gebruikt tijdens de behandeling van de klacht, als de klager heeft aangegeven hiertegen geen bezwaar te hebben.

### 2. Indiening van een klacht

#### 2.1. Artikel 2

2.1.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van LSSO Opleidingen zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij LSSO Opleidingen

2.1.2. Onder medewerkers van LSSO Opleidingen, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van LSSO Opleidingen werkzaamheden ten behoeve van cliënten van LSSO Opleidingen hebben verricht.

#### 2.2. Artikel 3

2.2.1. Een klacht kan zowel schriftelijk, mondeling als per e-mail of via de klachtenprocedure op de site bij LSSO Opleidingen worden ingediend.

2.2.2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- de naam en het adres van de betrokkene;
- de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden
- een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;

2.2.3. De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

### 3. Ontvangstbevestiging

#### 3.1. Artikel 4

3.1.1. De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen twee werkdagen bevestigd.

3.1.2. De ontvangstbevestiging bevat:

- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure;
- de vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

### 4. Wijze van behandeling

#### 4.1. Artikel 5

4.1.1. De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende. Indien de klacht gericht is tegen de hoogst verantwoordelijke persoon bij de organisatie zal de klacht behandeld worden door degene die na deze persoon de meeste verantwoording draagt.

4.1.2. LSSO Opleidingen is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
- zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

4.1.3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier werkdagen na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### 4.2. Artikel 6

4.2.1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

#### 4.3. Artikel 7

4.3.1. LSSO Opleidingen stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

4.3.2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden.

#### **4.4. Artikel 8**

- 4.4.1. LSSO Opleidingen handelt de klacht af binnen vijf werkdagen na indiening.
- 4.4.2. LSSO Opleidingen kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

#### **4.5. Artikel 9**

- 4.5.1. LSSO Opleidingen stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

### **5. Geschillenregeling**

#### **5.1. Artikel 10**

- 5.1.1. LSSO Opleidingen probeert bij elke klacht een oplossing te vinden in het belang van de klager; leidend daarbij zijn de geldende reglementen en procedures.
- 5.1.2. Indien LSSO Opleidingen een klacht afwijst op basis van de geldende reglementen en procedures, en deze afwijzing door de klager als onredelijk wordt ervaren, wordt de klacht voorgelegd aan de externe onafhankelijk klachtenfunctionaris.
- 5.1.3. LSSO Opleidingen heeft de heer J.M.H.M. Jochems, oud-directeur en onderwijsadviseur bij ROC Eindhoven en directeur/eigenaar van Crescendo Educatieve Dienstverlening, verzocht de functie van klachtenfunctionaris op zich te nemen. De heer Jochems heeft hierin toegestemd en is als zodanig benoemd.
- 5.1.4. De externe onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt een aan hem voorgelegde klacht in behandeling en rapporteert zijn bevindingen en oordeel schriftelijk aan klager en opleider.
- 5.1.5. De klachtenfunctionaris kan tijdens de beoordeling van de klacht informatie inwinnen bij klager en/of opleider om zich een juist beeld van de situatie te verschaffen.
- 5.1.6. LSSO Opleidingen beschouwt het oordeel van de klachtenfunctionaris als bindend en handelt de klacht conform het oordeel af.

### **6. Registratie**

#### **6.1. Artikel 11**

- 6.1.1. LSSO Opleidingen draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
- 6.1.2. De geregistreerde klachten worden tenminste twee jaren bewaard.

### **7. Slotbepalingen**

#### **7.1. Artikel 12**

- 7.1.1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor van LSSO Opleidingen
- 7.1.2. Dit reglement kan via de website worden gedownload onder het menu item "Klachten"
- 7.1.3. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

#### **7.2. Artikel 13**

- 7.2.1. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 juli 2013.