

KLACHTENREGLEMENT VOOR KLACHTEN VAN CLIËNTEN

ALGEMENE OVERWEGING

- Het klachtenreglement beoogt rechtsbescherming en een rechtsgang voor een ontevreden cliënt te bieden;
- Het klachtenreglement moet een instrument zijn voor simpele, snelle en klantgerichte afhandeling van (individuele) klachten betreffende de dienstverlening van REaCtys;
- Bij klachten van cliënten dient in eerste instantie gestreefd te worden naar interne afhandeling van de klacht door REaCtys zelf;
- Voor klachten die desondanks niet oplosbaar blijken te zijn, moet een mogelijkheid bestaan voor een externe klachtenbehandeling;
- De mogelijkheid om bij REaCtys een klacht in te dienen, sluit niet uit dat cliënten gebruik maken van andere vormen van rechtsbescherming;
- Voor bezwaren met betrekking tot de afgifte van een beschikking door de Commissie voor de Indicatiestelling wordt verwezen naar de Bezwaar Advies Commissie (BAC);
- REaCtys wil door het hebben van een formeel klachtenreglement laten blijken open te staan voor klachten betreffende de dienstverlening.

ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In het klachtenreglement wordt verstaan onder:

<i>REC:</i>	REaCtys
<i>Klager:</i>	cliënt die een klacht heeft ingediend.
<i>Aangeklaagde:</i>	(een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bestuur van REaCtys, tegen wie een klacht is ingediend.
<i>Klacht:</i>	Iedere uiting van ongenoegen die schriftelijk door klager kenbaar is gemaakt. Wanneer de klacht echter een bezwaar betreft met betrekking tot het afgeven van een beschikking door de Commissie voor de Indicatiestelling, geldt een wettelijke bezwaarprocedure bij de Bezwaar Adviescommissie (BAC).
<i>Externe klachtencommissie:</i>	een commissie als bedoeld in artikel 3.

ARTIKEL 2 INTERNE KLACHTENBEHANDELING BIJ REACTYS

- 1.** De klager dient de klacht schriftelijk gemotiveerd in bij REaCtys.
- 2.** De klacht over de uitvoering van de dienstverlening wordt rechtstreeks doorgeleid naar de aangeklaagde. Zo mogelijk wordt deze klacht door de aangeklaagde naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Vervolgens rapporteert de aangeklaagde over de afgehandelde klacht aan zijn direct leidinggevende.
- 3.** Als blijkt dat de klacht op deze wijze niet is op te lossen, dan wordt de klacht doorgezonden naar de leidinggevende van de aangeklaagde. De klacht wordt door de leidinggevende zo mogelijk tot tevredenheid van de klager afgehandeld. De leidinggevende rapporteert vervolgens aan de directeur van REaCtys over de wijze waarop de klacht is afgehandeld.
- 4.** Wanneer de klacht ook op deze wijze niet is opgelost, dan wordt de klacht doorgezonden naar de directeur van REaCtys. De directeur handelt de klacht dan af, zo mogelijk naar tevredenheid van de klager.

5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
6. Na binnenkomst van een klacht bij REaCtys zal binnen zeven dagen een ontvangstbevestiging aan de klager worden toegezonden. Vervolgens zal door de leidinggevende of de directeur binnen 14 dagen een gesprek worden gearrangeerd tussen de klager en de aangeklaagde, teneinde tot een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen. In de vakantieperiodes kunnen geen klachten in behandeling worden genomen.
7. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan een externe klachtencommissie.
8. De klager ontvangt, binnen zeven dagen na het gesprek over de klacht, een schriftelijk verslag van REaCtys over de wijze waarop de klacht zal worden afgehandeld. Ook als er geen overeenstemming is bereikt volgt een schriftelijk verslag van hetgeen is besproken.
9. Indien geen overeenstemming is bereikt, wijst REaCtys de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie. De klager ontvangt hiertoe een exemplaar van het klachtenreglement van REaCtys, alsmede informatie over de externe klachtencommissie waarbij REaCtys is aangesloten.

ARTIKEL 3 EXTERNE KLACHTENBEHANDELING

REaCtys is aangesloten bij een externe klachtencommissie.

ARTIKEL 4 TAAK VAN DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

De externe klachtencommissie heeft tot taak om, op basis van dit klachtenreglement, uitspraak te doen over klachten omtrent de dienstverlening van REaCtys.

ARTIKEL 5 VOORWAARDEN VOOR BEHANDELING DOOR DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

1. De klacht wordt door de externe klachtencommissie pas in behandeling genomen nadat de klacht, in het kader van de interne klachtenprocedure - ex artikel 2, is voorgelegd aan REaCtys en er geen overeenstemming tussen klager en REaCtys is bereikt omtrent de afhandeling van de klacht.
2. De klacht dient binnen zes weken na datum van de bevestiging door REaCtys, schriftelijk en in de Nederlandse taal gesteld, te worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) gevestigd en kantoorhoudende te Utrecht, Postbus 85191, ter attentie van de secretaris van de externe klachtencommissie.
3. De klacht dient voorzien te zijn van naam en adres van de klager en van de naam van de aangeklaagde. 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 van de LKC zal conformeren.
5. Per klacht brengt REaCtys een bedrag van € 100,- in rekening bij de klager, welk bedrag de klager bij vooruitbetaling dient te voldoen. Indien de klacht gegrond wordt verklaard zal REaCtys deze kosten aan klager retourneren.
6. REaCtys vergoedt de kosten die de externe klachtencommissie heeft moeten maken met betrekking tot de organisatie van betreffende zittingdag, zoals o.a. het vacatiegeld van de zittinghoudende externe leden van de commissie, reiskostenvergoeding, alsmede de huur van de ruimte waar de zitting plaats zal vinden enzovoort.

ARTIKEL 6 WIJZE VAN BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

1. De externe klachtencommissie stuurt aan de klager en aan REaCtys een bericht dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. De externe klachtencommissie verzoekt de klager schriftelijk te verklaren dat hij zich aan het klachtenreglement wil conformeren.

- 2.** Indien tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat de klacht niet door de juiste klager of niet jegens het juiste REC aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht 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 € 100,-.
- 3.** Indien de klacht wederom niet ontvankelijk wordt verklaard, heeft de klager geen mogelijkheid meer om opnieuw een klacht met betrekking tot hetzelfde onderwerp bij de commissie in te dienen.
- 4.** De externe klachtencommissie kan de klager en/of REaCtys horen. Beiden zijn echter niet verplicht ter zitting te verschijnen. Indien de partijen niet wensen te verschijnen, dienen zij de externe klachtencommissie uiterlijk zeven dagen vóór de zittingdatum hiervan op de hoogte te stellen.
- 5.** De partijen hebben de mogelijkheid zich door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen. Daartoe dienen zij uiterlijk zeven dagen vóór de zittingdatum een schriftelijke machtiging aan de externe klachtencommissie te overleggen.
- 6.** Tijdens de hoorzitting kunnen de partijen zich laten bijstaan door derden.
- 7.** De externe klachtencommissie 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 DOOR DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

- 1.** De externe klachtencommissie doet uitspraak bij meerderheid van stemmen, met inachtneming van redelijkheid en billijkheid.
- 2.** De externe klachtencommissie zal in beginsel streven naar een minnelijke schikking tussen de klager en REaCtys.
- 3.** De externe klachtencommissie doet uitspraak binnen zes weken na de behandeling ex artikel 6.
- 4.** De klager en REaCtys ontvangen hiervan, per omgaande, een gewaarmerkt afschrift.
- 5.** Mocht de klacht gegrond worden verklaard dan zal tevens worden bepaald dat REaCtys, naast haar bijdrage in de kosten van de klachtbehandeling, een bedrag van € 100 zal vergoeden aan de klager.

ARTIKEL 8 SLOTBEPALINGEN

- 1.** De door de klager en REaCtys gemaakte kosten in verband met de klachtbehandeling, anders dan genoemd in artikel 5, lid 6 zijn, voor beide partijen, voor eigen rekening.
- 2.** De leden van de externe klachtencommissie zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die tijdens de behandeling naar voren komen.
- 3.** Een uitspraak van de externe klachtencommissie kan door klager of aangeklaagde ter toetsing aan de gewone rechter worden voorgelegd, als klager of aangeklaagde van mening is dat de totstandkoming dan wel 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 externe klachtencommissie.

CORRESPONDENTIEADRES VAN DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)
T.a.v. de secretaris van de externe klachtencommissie
Postbus 85191
3508 AD Utrecht