

# Klachtenprocedure

Brug in Bedrijf vat klachten altijd op als een mogelijkheid tot verbetering. Hieronder leest u hoe klachten in de regel worden afgehandeld.

## 1. Definities

Term	Definitie
Klager	Een (toekomstige) deelnemer van een door Brug in Bedrijf aangeboden cursus of workshop.
Klacht	De afwijking die de klager heeft vastgesteld.
Klachtencommissie	Een onafhankelijke groep van personen die op verzoek van de klager de klacht afhandelt na een uitspraak van de directie. De namen van de commissieleden moeten vooraf bekend gemaakt zijn.

## 2. Vertrouwelijkheid

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

## 3. Soorten klachten

Er zijn verschillende soorten klachten. In onderstaande is weergegeven welke dat zijn en hoe die verschillende klachten in behandeling worden genomen.

Soort	Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
Laagdrempelig	Verwarming lokaal, ontbrekende documenten, logistieke klachten	Docent	Mondeling, telefonisch, per e-mail, schriftelijk
Over docent / andere leerlingen	Gedrag, competentie	Directie Brug in Bedrijf	Schriftelijk per e-mail of post
Over lesinhoud	Voldoet niet aan wetgeving, wordt te beperkt gevonden	Directie Brug in Bedrijf	Schriftelijk per e-mail of post, voorzien van een bijlage met voorbeeld
Over directie		Bestuur Brug in Bedrijf	Schriftelijk
Geschil	Oneens met de uitspraak van de directie	Directie/bestuur Brug in Bedrijf	Schriftelijk

## 4. Klachtenprocedure

Hieronder is beschreven uit welke stappen de klachtenprocedure bestaat.

### 4.1. Melding

De klager meldt zijn klacht persoonlijk aan een bevoegde medewerker of de directie. Dat doet hij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.

### 4.2. Ontvangstbevestiging

Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Bij klachten over personen of lesinhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht ook direct. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

### 4.3. Wel of niet in behandeling nemen

De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over het instituut gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

### 4.4. Uitspraak

De directeur van het opleidingsinstituut is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

### 4.5. Afhandeling

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager direct zodra duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn op te lossen.

Binnen de termijn van acht weken wordt de klager geïnformeerd over de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Zodra er een aanpassing is gedaan, ontvangt de klager hierover bericht. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van acht weken. In dat geval wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.

### 4.6. Bezwaar tegen de uitspraak

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie. De klager geeft in dat geval bij de directie aan dat hij contact wil opnemen met de klachtencommissie. Daarop stuurt de directie alle stukken over de klacht – nu een geschil – zo snel mogelijk door naar de klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd.

### 4.7. Bezwaar tegen de samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke groep van personen die door de directie is aangewezen. Als de klager van mening is dat de klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar andere leden van de klachtencommissie. De directie stelt dan - eventueel in overleg met de klager - nieuwe leden aan.

#### 4.8. Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie neemt de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klager op. De commissie doet uitspraak over de klacht en stelt de partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen, ook als in de statuten staat dat de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt.

#### 4.9. Registratie klachten

De directie van Brug in Bedrijf registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar. De klachtencommissie registreert de geschillen.

Zeist, 1 januari 2020



Geerke van der Bruggen  
Brug in Bedrijf