

Klachtenregeling van Smartonderwijs

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat **Bernadette Sanders, eigenaar Smartonderwijs**, niet heeft geleverd wat in het contract is afgesproken.

Indienen van uw klacht

U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk indienen via info@smartonderwijs.com. Het is wenselijk daarin te melden waarom u een klacht indient en wat er precies is gebeurd. Natuurlijk moet u ook uw naam, adres en telefoonnummer vermelden. Het is raadzaam om eventueel kopieën mee te zenden van stukken die van belang zijn voor uw klacht.

De eerste afhandeling van uw klacht

U krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke reactie op uw klacht. **Bernadette Sanders** zal proberen de klacht in gezamenlijk overleg met de klachtindiener zelf zo goed mogelijk op te lossen. Dat kan bijvoorbeeld inhouden dat er aanvullende training wordt verzorgd of dat er restitutie van gelden plaats vindt. In overleg met de klachtindiener wordt bepaald binnen welke termijn een eventuele aanvullende training plaats vindt. Restitutie van gelden vindt altijd plaats binnen tien werkdagen.

Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen naar de klacht dan wordt de klachtindiener hiervan binnen vijf werkdagen in kennis gesteld. Het extra onderzoek duurt ten hoogste twintig werkdagen.

Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld

Mocht de afhandeling van de klacht naar inzicht van de klachtindiener onvoldoende zijn dan wordt de klacht bij een vertrouwenspersoon ingediend. Eventueel wordt ook een klachtenadviescommissie ingesteld.

Bovenstaande is verwerkt in de artikelen 1 tot en met 16.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon namens **Smartonderwijs**, (vertegenwoordigd door **Bernadette Sanders**) deze functie wordt vervuld door mevrouw N. Derksen, kinderpsycholoog/ GZ psycholoog, bereikbaar per e-mail op: natasjaderksen@yahoo.com of via haar postadres dat u op verzoek zal worden toegezonden door **Bernadette Sanders**.
- b. betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Artikel 2. Klachtrecht

- a. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop **Bernadette Sanders** zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de vertrouwenspersoon een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing van een met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaar noch over de totstandkoming van een rechterlijke beslissing met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.
- b. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij **Smartonderwijs**, wordt aangemerkt als een gedraging van **Bernadette Sanders**, voor zover deze gedraging aan **Bernadette Sanders** kan worden toegerekend.
- c. Onder personen werkzaam bij **smartonderwijs** worden verstaan: - a. **Bernadette Sanders** - b. eventueel bij **Smartonderwijs** werkzame personen (tenzij nadrukkelijk op de website is vermeld, is **Bernadette Sanders** de enig werkzame persoon bij het bedrijf **Smartonderwijs** zoals bekend bij de Kamer van Koophandel).
- d. De in het derde lid bedoelde personen kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een bij **Smartonderwijs** aanhangig geding, een partij of belanghebbende in een dergelijk geding vertegenwoordigen of bijstaan of daarin getuige of deskundige zijn.
- e. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend (via post of e-mail).

Artikel 3. Klaagschrift

- a. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten: - a. de naam en het adres van de indiener; - b. de dagtekening; - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
- b. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
- c. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
- d. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

Artikel 4. Afdoening in der minne

- a. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de vertrouwenspersoon nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevredengesteld kan worden.
- b. Zodra de vertrouwenspersoon naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Artikel 5. Bijstand van klager

- a. De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
- b. De vertrouwenspersoon kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
- c. De vertrouwenspersoon kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
- d. Lid c. is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

- a. De vertrouwenspersoon bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
- b. De vertrouwenspersoon zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
- c. De vertrouwenspersoon zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
- d. De vertrouwenspersoon zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
- e. De vertrouwenspersoon kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de vertrouwenspersoon te stellen termijn aan te vullen.
- f. De vertrouwenspersoon registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.
- g. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door zowel de vertrouwenspersoon als **Bernadette Sanders, Smartonderwijs** en deze worden tot 3 jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

Artikel 7. Geen verplichting tot klachtbehandeling

- a. De vertrouwenspersoon is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - die langer dan een maand voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
 - waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;

- die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
- zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

b. De vertrouwenspersoon is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

c. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de vertrouwenspersoon de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8. Gelegenheid tot horen

- a. De vertrouwenspersoon stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.
- b. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- c. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- d. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9. Behandeling en beslissing

- a. De vertrouwenspersoon handelt de klacht binnen vier weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
- b. De vertrouwenspersoon kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.
- c. Wanneer de klacht een werk- of familierelatie van de vertrouwenspersoon betreft, neemt hij niet aan de behandeling van de klacht deel, maar zorgt deze voor een vervangende vertrouwenspersoon in overleg met **Bernadette Sanders**.

Artikel 10. Afdoening

- a. De vertrouwenspersoon stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Het oordeel van de vertrouwenspersoon is bindend voor **Smartonderwijs. Bernadette Sanders**, eigenaar van **Smartonderwijs** zal vervolgens binnen vijf werkdagen uitvoering geven aan het oordeel van de vertrouwenspersoon.

- b. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 11. Klachtadviescommissie

- a. De vertrouwenspersoon kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
- b. De vertrouwenspersoon benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
- c. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
- d. De vertrouwenspersoon kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

Artikel 12

- a. Zodra de vertrouwenspersoon besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt de vertrouwenspersoon de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
- b. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.
- c. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen
- d. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
- e. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de vertrouwenspersoon.
- f. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 13

Indien de conclusies van de vertrouwenspersoon afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

Artikel 14

De vertrouwenspersoon van *Smartonderwijs* draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 15 Overgangsbepaling

- a. De door de vertrouwenspersoon van *Smartonderwijs* bij besluit van 1 oktober 2013 vastgestelde klachtenregeling wordt ingetrokken per de in artikel 16, tweede lid, bedoelde datum van inwerkingtreding van de onderhavige regeling.
- b. Klachten die op de datum van inwerkingtreding van deze regeling aanhangig zijn worden afgehandeld met toepassing van de bij besluit van 1 november 2010 vastgestelde klachtenregeling.

- c. Klachten, ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

- a. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van *Smartonderwijs*.
- b. Zij is op te vragen via info@smartonderwijs.com en is in werking getreden op 01 februari 2019.

Aldus vastgesteld.