

Klachtenregeling Professionals Programma

Inleiding

Stichting MBO Amersfoort Volwassenenonderwijs – Professionals Programma van MBO Amersfoort (hierna: Professionals Programma) draagt zorg voor een zorgvuldige en transparante behandeling van klachten van deelnemers en andere belanghebbenden.

Deze klachtenregeling voorziet in een tweefasige klachtenprocedure:

1. een interne behandeling door het Bestuur/de directie van Professionals Programma;
2. een onafhankelijke behandeling door de Klachtencommissie van MBO Amersfoort, indien de klager zich niet kan verenigen met de interne afhandeling.

De Klachtencommissie functioneert conform haar bestaande samenstelling, bevoegdheden en werkwijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van MBO Amersfoort.

Hoofdstuk 1 – Algemene bepalingen

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Aangeklaagde: degene over wiens gedraging of beslissing een klacht is ingediend.
- Bestuur/ Directie: het bestuur/de directie van Professionals Programma.
- Deelnemer: degene die een cursus, opleiding, workshop of training van Professionals Programma volgt of heeft gevolgd.
- Klaagschrift: een schriftelijk stuk waarin de klager een omschrijving geeft van de klacht.
- Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging, beslissing of het nalaten daarvan door het Bestuur/de directie of een medewerker.
- Klachtencommissie: de onafhankelijke klachtencommissie zoals ingericht bij MBO Amersfoort.
- Klager: degene die een klacht indient.
- Secretaris: de secretaris van de klachtencommissie.
- Voorzitter: de voorzitter van de klachtencommissie.
- Werkdag: een dag, niet zijnde zaterdag, zondag of een erkende feestdag.

Hoofdstuk 2 – Interne klachtbehandeling

Artikel 2 – Indiening van de klacht

1. Een klacht wordt uitsluitend schriftelijk ingediend bij het Bestuur/de directie van Professionals Programma.
2. Een klacht bevat ten minste:
 - a. naam en contactgegevens van de klager;
 - b. een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - c. de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. de naam van de persoon of instantie op wie de klacht betrekking heeft, voor zover bekend.
3. Professionals Programma bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf (5) werkdagen.

Artikel 3 – Behandeling door Bestuur/Directie

1. Het Bestuur/de directie behandelt de klacht zorgvuldig en past het beginsel van hoor en wederhoor toe.
2. Binnen vijftien (15) werkdagen na ontvangst ontvangt de klager een gemotiveerd schriftelijk standpunt.
3. Indien verlenging noodzakelijk is, wordt dit gemotiveerd meegedeeld onder vermelding van een nieuwe termijn.

Artikel 4 – Afsluiting interne fase

1. De interne klachtbehandeling eindigt met een schriftelijk gemotiveerd standpunt..
2. Indien de klager zich kan verenigen met dit standpunt, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
3. Indien de klager zich niet kan verenigen met het standpunt van het Bestuur/de directie, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Klachtencommissie van MBO Amersfoort.

Hoofdstuk 3 – Externe klachtbehandeling

Artikel 5 – Voorleggen klacht aan de Klachtencommissie van MBO Amersfoort, conform de [regeling-overige-klachten-en-geschillen-2024](#) van MBO Amersfoort zoals geldend ten tijde van indiening van de klacht.

1. Een klacht kan aan de Klachtencommissie worden voorgelegd indien:
 - a. de interne klachtbehandeling volledig is doorlopen; en
 - b. de klager gemotiveerd aangeeft waarom hij of zij het niet eens is met de uitkomst van die behandeling.
2. De klacht wordt ingediend bij de Klachtencommissie overeenkomstig de regeling overige klachten en geschillen van MBO Amersfoort zoals geldend ten tijde van indiening van de klacht.
3. Indien de Klachtencommissie de klacht kennelijk ongegrond verklaart, kan het Bestuur besluiten de door het Professionals Programma gemaakte externe behandelingskosten geheel of gedeeltelijk aan de klager in rekening te brengen tot een maximum van € 375,-. Van dit besluit wordt gemotiveerd mededeling gedaan.

Artikel 6 – Toepasselijkheid bestaande regeling

1. Op de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie zijn **onverkort van toepassing**:
 - de bepalingen inzake samenstelling, onafhankelijkheid en bevoegdheden van de Klachtencommissie;
 - de procedurele bepalingen inzake indiening, hoor en wederhoor, termijnen, advisering en besluitvorming;
2. De Klachtencommissie behandelt de klacht als onafhankelijke instantie en brengt een gemotiveerd advies uit aan het Bestuur.

Hoofdstuk 4 – Slotbepalingen

Artikel 7 – Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur, met inachtneming van de beginselen van zorgvuldigheid en redelijkheid.

Artikel 8 – Inwerkingtreding

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 30 januari 2026.
2. Met de inwerkingtreding van deze regeling vervallen eerdere klachtenregelingen.
3. Deze regeling wordt op een toegankelijke wijze bekendgemaakt aan deelnemers.