

Klachtenregeling Professionals Programma

Inleiding

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

Deze regeling voorziet in een tweefasige klachtenprocedure:

1. **Interne klachtbehandeling** door het Bestuur/de directie van Professionals Programma;
2. **Externe behandeling** door de Klachtencommissie van MBO Amersfoort overeenkomstig de geldende *Regeling Overige Klachten en Geschillen*.

Voor de externe behandeling is de Regeling Overige Klachten en Geschillen van MBO Amersfoort integraal van toepassing.

Hoofdstuk 1 – Algemene bepalingen

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **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.
- **Klacht:** een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging, beslissing of het nalaten daarvan door het Bestuur/de directie of een medewerker.
- **Klager:** degene die een klacht indient.
- **Klachtencommissie:** de onafhankelijke Klachtencommissie van MBO Amersfoort zoals ingesteld krachtens de Regeling Overige Klachten en Geschillen.
- **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 schriftelijk ingediend bij het Bestuur/de directie van Professionals Programma.
2. De 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 betrokkene(n), voor zover bekend.
3. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk bevestigd.

Artikel 3 – Vertrouwelijkheid

1. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
2. Informatie over de klacht wordt uitsluitend gedeeld met personen die rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling daarvan.
3. Alle betrokkenen zijn gehouden aan geheimhouding, tenzij een wettelijk voorschrift anders bepaalt.

Artikel 4 – Behandeling door Bestuur/Directie

1. Het Bestuur/de directie behandelt de klacht zorgvuldig en past 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 5 – Afsluiting interne fase

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

Hoofdstuk 3 – Externe klachtbehandeling

Artikel 6 – Toepasselijkheid Regeling Overige Klachten en Geschillen

1. Op de externe behandeling van klachten is de geldende *Regeling Overige Klachten en Geschillen* van MBO Amersfoort volledig van toepassing.
2. Een klacht kan uitsluitend aan de Klachtencommissie worden voorgelegd indien:
 - a. de interne klachtbehandeling volledig is doorlopen; en
 - b. de klager gemotiveerd aangeeft waarom hij of zij zich niet kan verenigen met het standpunt van het Bestuur/de directie.
3. De klacht wordt ingediend via de Klachtenfaciliteit van MBO Amersfoort overeenkomstig die regeling.
4. De Klachtencommissie behandelt de klacht als onafhankelijke instantie en brengt een gemotiveerd advies uit aan het College van Bestuur van MBO Amersfoort.
5. Het College van Bestuur neemt een beslissing overeenkomstig artikel 18 van de Regeling Overige Klachten en Geschillen.
6. De beslissing van het College van Bestuur naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie is bindend voor Professionals Programma.

Artikel 7 – Kosten bij kennelijk ongegronde klacht

Indien de Klachtencommissie een klacht kennelijk ongegrond verklaart, kan het Bestuur besluiten de door Professionals Programma gemaakte externe behandelingskosten geheel of gedeeltelijk aan de klager in rekening te brengen tot een maximum van € 375,-. Dit besluit wordt gemotiveerd meegedeeld.

Hoofdstuk 4 – Bewaartermijn

Artikel 8 – Bewaartermijn

1. Klachten en bijbehorende stukken worden zorgvuldig bewaard.
2. Klachtdossiers worden minimaal één (1) jaar na volledige afhandeling bewaard.
3. Bewaring vindt plaats met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving inzake privacy en gegevensbescherming.

Hoofdstuk 5 – Slotbepalingen

Artikel 9 – Onvoorziene gevallen

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

Artikel 10 – Inwerkingtreding

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