

Klachtenregeling van EURObizz Academy BV

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuur: het bestuur van EURObizz Academy BV.
- b. betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Elke klant heeft het recht om over de wijze waarop EURObizz Academy BV zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het bestuur een klacht in te dienen. Dat kan namens de organisatie zijn of namens een leerling/deelnemer die hij vertegenwoordigd. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een bindende beslissing van een aangewezen derde partij die verzocht is onafhankelijk te bemiddelen bij een klacht.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij of ingehuurd door EURObizz Academy BV, wordt aangemerkt als een gedraging van EURObizz Academy BV, voor zover deze gedraging aan EURObizz Academy BV kan worden toegerekend.

3. Onder personen werkzaam bij EURObizz Academy BV worden verstaan:

- a. de directie van EURObizz Academy BV;
- b. de medewerkers van EURObizz Academy BV;
- c. de trainers die in opdracht van EURObizz Academy BV werkzaamheden uitvoeren;
- d. gastsprekers die een bijdrage leveren op verzoek van EURObizz Academy BV;

4. De in het derde lid bedoelde personen kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een bij EURObizz Academy BV aanhangig geding, een partij of belanghebbende in een dergelijk geding vertegenwoordigen of bijstaan of daarin getuige of deskundige zijn.

5. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Dit kan zowel per post als per email, waarbij email de voorkeur geniet.

6. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld

Artikel 3 Klachten

1. Een klacht moet (al dan niet digitaal) 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.

2. Klachten, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

3. Indien de klacht 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.

4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd dan wel de school waar de leerling toe behoort.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevredengesteld kan worden.

2. Zodra het bestuur 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

1. De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

2. Het bestuur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

3. Het bestuur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. Het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van de klacht en onder toezending van een afschrift van deze regeling. Dit vindt plaats binnen uiterlijk 7 werkdagen na ontvangst.

2. Het bestuur zendt de klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

3. Het bestuur zendt de klacht, die niet voor hem bestemd is en die ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.

4. Het bestuur zendt de betrokkene een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken.

5. Het bestuur kan besluiten de klacht dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld de klacht binnen een door het bestuur te stellen termijn aan te vullen.

6. Het bestuur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. die niet eerder aantoonbaar kenbaar is gemaakt bij EURObizz Academy BV, zodat deze in de gelegenheid is gesteld door de klager om passende actie te en zo de gedraging te corrigeren of anderszins op te lossen.

2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

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

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. Het bestuur stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.

2. 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.

3. 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.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. Het bestuur handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van de klacht af.

2. Het bestuur kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.

3. Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel, maar wordt een externe partij gekozen, zoals vermeld in artikel 11.

Artikel 10 Afdoening

1. Het bestuur 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.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 11 Externe mediator

1. Het bestuur kan een externe mediator verzoeken om de klacht onafhankelijk te behandelen. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing. In voorkomende gevallen wordt een dergelijk verzoek voorgelegd aan de externe mediator HAVZ Mediation te Den Haag, aangesloten bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN).
2. Indien een bestuurslid onderdeel uitmaakt van de klacht of beide partijen er niet uit komen, zal het bestuur een externe mediator verzoeken de klacht, voor beide partijen onafhankelijk en bindend, te behandelen.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de mediator.
4. Het bestuur kan de externe mediator alleen algemene aanwijzingen geven.

Artikel 12

1. Zodra het bestuur besluit de externe mediator in te schakelen deelt het bestuur de klager en de betrokkene mee dat een externe mediator met de behandeling van de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de mediator.
3. De externe mediator kan het horen aan de voorzitter of een lid van de externe commissie opdragen.
4. De externe mediator beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
5. De externe mediator zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van de voor beide partijen bindende uitspraak aan beide partijen en eventuele aanbevelingen aan het bestuur.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 13

Indien de eerdere conclusies van het bestuur, bedoeld in artikel 10, eerste lid, afwijken van de beslissing van de externe mediator, wordt in de bindende beslissing door de externe mediator de reden voor die afwijking vermeld. Tezamen met de uitleg over de genomen bindende beslissing wordt dit verzonden aan zowel het bestuur als de klager.

Artikel 14

Het bestuur van EURObizz Academy draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. Klachten worden na registratie en afhandeling bewaard voor de periode van 24 maanden. Deze bewaartermijn gaat in op de datum waarop de afhandeling intern, dan wel extern wordt afgesloten.

Artikel 15 Historische klachten

1. De door het bestuur van EURObizz Academy BV per onderstaande datum vastgestelde klachtenregeling, wordt tevens van toepassing verklaard op klachten, die nog niet ingediend zijn en betrekking hebben op een gedraging in een jaar voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze regeling. Voor klachten die betrekking hebben op een gedraging van meer dan een jaar voor de inwerkingtreding van deze regeling, is artikel 7, eerste lid, sub b van toepassing.
2. Klachten die op de onderstaande datum van inwerkingtreding van deze regeling reeds aanhangig, zijn worden afgehandeld met toepassing van deze klachtenregeling.

Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van EURObizz Academy BV.
2. Aan de regeling wordt gerefereerd in het informatiepakket dat wordt verstrekt aan nieuwe dan wel potentiële klanten van EURObizz Academy BV.

Aldus vastgesteld te Den Haag op 20 september 2018

Versie september 2018