

150298/1180
23 juni 2015

Klachtenregeling Onafhankelijke Geschillencommissie EDventure jeugdigen en ouders/verzorgers

Overwegende dat deze klachtenregeling

- per 1 januari 2015 de voorgaande regeling op onderdelen is aangepast in verband met wettelijke eisen die als gevolg van het inwerking treden van de nieuwe Jeugdwet worden gesteld;
- van toepassing is op geschillen over jeugdhulpdiensten;
- op passende wijze onder de aandacht van cliënten wordt gebracht.

Artikel 1: Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder

- 1.1 OAB: een onderwijsadviesbureau, zijnde lid van EDventure.
- 1.2 Commissie: de Onafhankelijke Geschillencommissie EDventure jeugdigen en ouders/verzorgers.
- 1.3 Klager: de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder als bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet, die met het OAB een overeenkomst tot het verrichten van diensten heeft gesloten.
- 1.4 Klacht: de schriftelijke klacht van een klager.
- 1.5 Geschil: klacht die na de interne klachtenprocedure (Klachtenregeling EDventure jeugdigen en ouders en/verzorgers van het OAB) niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.
- 1.6 Secretariaat: het secretariaat van EDventure, gevestigd Bezuidenhoutseweg 161, 2594 AG, Den Haag.

Artikel 2: Onafhankelijke Geschillencommissie

- 2.1 De Commissie bestaat uit drie natuurlijke personen en hun eventuele plaatsvervangers. Twee onafhankelijke personen, die bekend zijn met de professionele dienstverlening van onderwijsadviesbureaus, worden benoemd door het bestuur van EDventure. De derde persoon wordt, gekozen door de eerdergenoemde twee personen. Zij kiezen uit hun midden een voorzitter. EDventure wijst een secretaris van de Commissie aan.
- 2.2 In de Commissie is tenminste een jurist vertegenwoordigd, met een afstudeertitel op universitair niveau.
- 2.3 De Commissie ziet er op toe dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door de voorzitter of een lid van de Commissie zijnde een persoon, welke werkzaam is, dan wel direct of indirect een belang heeft bij het onderwijsadviesbureau waarop betreffende klacht betrekking heeft dan wel op wiens gedraging de klacht (in) direct betrekking heeft.
- 2.4 De leden van de Commissie worden benoemd voor de periode van vijf jaar en zijn maximaal één maal herbenoembaar.
- 2.5 De Commissie stelt zelf een rooster van aftreden vast.
- 2.6 De Commissie heeft tot taak het doen van een uitspraak over een schriftelijk ingediende klacht van een klager.

Artikel 3: Bevoegdheid van de Commissie

- 3.1 De Commissie is slechts bevoegd een aanhangig gemaakt geschil in behandeling te nemen,

indien de klager zijn klacht in het kader van de klachtenprocedure jeugdigen en ouders/verzorgers van het betreffende onderwijsadviesbureau heeft voorgelegd aan het betrokken onderwijsadviesbureau en waarbij de van toepassing zijnde klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.

- 3.2 De Commissie verklaart zich op verzoek van het betrokken onderwijsadviesbureau onbevoegd een door de klager aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien de klager niet binnen een termijn van zes weken, na de uitspraak van de Klachtencommissie als bedoeld in de Klachtenregeling EDventure jeugdigen en ouders/verzorgers van het betreffende OAB, het geschil aan de Commissie heeft voorgelegd. Dit laat onverlet de mogelijkheid voor de klager om zich tot de gewone rechter te wenden.

Artikel 4: Indienen van een geschil

- 4.1 Het geschil wordt binnen zes weken na de uitspraak van de Klachtencommissie van het onderwijsadviesbureau schriftelijk ingediend bij het secretariaat van EDventure, onder vermelding van:
- a. de omschrijving van de klacht;
 - b. de naam en het adres van de klager;
 - c. een kopie van de eerdere uitspraak van de Klachtencommissie van het aangeklaagde OAB;
 - d. de naam en het adres van degene tegen wie de klacht is gericht.
- 4.2 EDventure licht de Commissie na ontvangst van een geschil onverwijld in.
- 4.3 Indien het aanhangig maken van het geschil niet voldoet aan de gestelde eisen in het eerste lid (onder a tot en met d) wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Indien ook dan niet is voldaan aan de vereisten op grond van het eerste lid (onder a tot en met d) kan het geschil niet-ontvankelijk worden verklaard, waarvan de klager in kennis wordt gesteld.
- 4.4 Het geschil kan door klager tijdens de procedure te allen tijden worden ingetrokken, onder gelijktijdige mededeling aan het OAB. In geval van intrekking van het geschil wordt klager geacht zich te hebben neergelegd bij de eerdere uitspraak van de klachtencommissie van het OAB.

Artikel 5: Wijze van behandeling van het geschil door de Commissie

- 5.1 Na het indienen van het geschil verstuurt het secretariaat een ontvangstbevestiging aan klager.
- 5.2 De Commissie stelt de wederpartij van degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt (beklaagde) schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil onder toezending van een afschrift hiervan, waarna de wederpartij gedurende twee weken in de gelegenheid is de Commissie schriftelijk zijn standpunt ter zake van het geschil te doen toekomen. De Commissie kan de termijn van twee weken eenmaal verlengen met een periode van twee weken.
- 5.3 De Commissie stelt klager en het OAB binnen twee maanden na de datum van ontvangst van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 5.4 In het geval van een te organiseren hoorzitting (als bedoeld in artikel 6) kan de termijn als bedoeld in artikel 5, lid 5, worden verlengd met twee maanden. In dit geval stelt de Commissie zowel klager als het OAB op de hoogte van de te organiseren hoorzitting en het feit dat als gevolg hiervan de in artikel 5, lid 3 bedoelde termijn met maximaal 2 maanden wordt verlengd.
- 5.5 Nadat de reactie van de beklagde is ontvangen wordt klager op de hoogte gebracht en eindigt de schriftelijke behandeling, tenzij de Commissie aanleiding ziet tot het stellen van nadere vragen aan partijen. De Commissie informeert klager ook als een reactie van beklagde, na daartoe te zijn aangemaand, achterwege is gebleven.
- 5.6 Partijen kunnen verklaringen van getuigen of deskundigen overleggen gelijktijdig met de door hen ingediende stukken. Ook hiervan wordt door de Commissie een afschrift aan de wederpartij verstrekt.
- 5.7 De Commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het

doen instellen van een onderzoek door een door haar aan te wijzen/ te benoemen deskundige. De Commissie geeft van het horen van getuigen of deskundigen, alsmede van het instellen van een onderzoek kennis aan partijen.

Artikel 6: Hoorzitting

- 6.1 Bij de behandeling van het geschil kunnen de daarbij betrokkenen worden gehoord. In elk geval stelt de Commissie de klager en de beklagde daartoe in de gelegenheid.
- 6.2 Alle hoorzittingen van de Commissie zijn besloten.
- 6.3 Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de Commissie anders bepaalt.
- 6.4 Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van het geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
- 6.5 De Commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en te doen horen, mits de namen en adressen uiterlijk één week voor de zitting van de Commissie aan haar zijn opgegeven.

Artikel 7: Minnelijke schikking

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling ter zitting tot een minnelijke schikking komen, kan de Commissie desgevraagd de inhoud daarvan vastleggen.

Artikel 8: Uitspraak van de Commissie

- 8.1 Indien tijdens de behandeling (van een klacht) blijkt dat het geschil niet door of niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de Commissie degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt niet-ontvankelijk.
- 8.2 De Commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid. De uitspraak wordt schriftelijk aan de partijen medegedeeld en door de voorzitter ondertekend.
- 8.3 De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de Commissie;
 - b. de namen en woonplaatsen van partijen;
 - c. de dagtekening van de uitspraak;
 - d. de gronden voor de gegeven beslissing.
- 8.4 De Commissie kan uitspraak doen over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen, het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van een klacht, alsmede iedere andere uitspraak doen die zij redelijk en billijk acht.
- 8.5 Uitspraken van de Commissie zijn voor beide partijen bindend.

Artikel 9a: Kosten

- 9.1 De Commissie kan aan klager een kostenvergoeding toekennen van ten hoogste 350 euro exclusief BTW. In geval een hoorzitting is gehouden kan de vorenbedoelde kostenvergoeding met 350 euro exclusief BTW worden verhoogd.
- 9.2 Het aangeklaagde onderwijsadviesbureau vergoedt de gemaakte kosten welke EDventure heeft moeten maken met betrekking tot de organisatie van een betreffende zittingsdag, zoals onder andere het vacatiegeld van de zittinghoudende externe leden van de commissie, de kosten van de secretaris, reiskostenvergoeding, de eventuele huur van de ruimte waar de zitting plaats zal vinden en een eventuele kostenvergoeding als bedoeld in artikel 4, tweede lid. Het vacatiegeld per zitting bedraagt 300 euro voor de voorzitter en 150 euro voor de overige leden. Het uurtarief van de secretaris bedraagt 100 euro. De genoemde vacatiegelden zijn brutobedragen en zijn exclusief BTW. Voor wat betreft de eventuele reiskostenvergoeding worden de reiskosten vergoed van het openbaar vervoer eerste/tweede klas dan wel op basis van de maximaal toegestane onbelaste kilometervergoeding.
- 9.3 In aansluiting op hetgeen bepaald over gemaakte kosten als bedoeld in artikel 9.1 en 9.2, komen de door de partijen ter zake van de behandeling van een klacht gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de Commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid gemaakte kosten.

Artikel 9b: Schadevergoeding

De Commissie is bevoegd aan klager een schadevergoeding naar billijkheid toe te kennen tot een maximale hoogte van € 20.000, ten laste van het aangeklaagde OAB.

Artikel 10: Geheimhouding

De leden van de Commissie zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 11: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door EDventure worden gewijzigd of ingetrokken na consultatie van de Commissie.

Slotbepalingen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Deze klachtenregeling is vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering van EDventure d.d. 1 januari 2015 te Den Haag.

namens de leden en het bestuur van EDventure,

voor akkoord:



Annemarie Kaptein
directeur EDventure