

D

Klachtenregeling

Onafhankelijke geschillencommissie Onderwijsontwikkeling Nederland

Voor jeugdigen/ouders/verzorgers

Overwegende dat deze klachtenregeling:

- de voorgaande regeling per 23 februari 2022 op onderdelen is aangepast in verband met onder meer de naamswijziging van Onderwijsontwikkeling Nederland;
- van toepassing is op geschillen over jeugdhulpdiensten;
- op passende wijze onder de aandacht van cliënten wordt gebracht.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

Adviesbureau:	Een adviesbureau voor onderwijs en jeugdhulp, zijnde lid van Onderwijsontwikkeling Nederland.
Commissie	De onafhankelijke geschillencommissie Onderwijsontwikkeling Nederland jeugdigen en ouders/verzorgers.
Geschil:	Klacht die na de interne klachtenprocedure (C – Model Klachtenregeling adviesbureau voor onderwijs en jeugdhulp voor jeugdigen/ouders/verzorgers) niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.
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 adviesbureau een overeenkomst tot het verrichten van diensten heeft gesloten of een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.
Klacht:	De schriftelijke klacht van een klager.
OOnl:	Onderwijsontwikkeling Nederland, vereniging van adviesbureaus voor onderwijs en jeugdhulp.
Secretariaat:	Het secretariaat van Onderwijsontwikkeling Nederland, gevestigd Maanweg 174, 2516 AB, Den Haag.

Artikel 2 Onafhankelijke geschillencommissie

1. De commissie bestaat uit twee onafhankelijke natuurlijke personen die bekend zijn met de professionele dienstverlening van adviesbureaus voor onderwijs en jeugdhulp. De derde persoon wordt gekozen door de eerdergenoemde twee personen. Zij kiezen uit hun midden een voorzitter. Zij worden benoemd door het bestuur van OOnl. OOnl wijst een secretaris van de Commissie aan. Het bestuur van OOnl kan tevens drie plaatsvervangende leden benoemen.
2. In de commissie is tenminste een jurist vertegenwoordigd, met een afstudeertitel op universitair niveau.
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.
4. De leden van de commissie worden benoemd voor de periode van drie jaar en zijn maximaal drie maal herbenoembaar.
5. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden vast.
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

1. De commissie is slechts bevoegd een aanhangig gemaakt geschil in behandeling te nemen,
2. indien de klager zijn klacht in het kader van de interne klachtenprocedure Klachtenregeling jeugdigen en ouders/verzorgers van het betreffende adviesbureau heeft voorgelegd aan het betrokken adviesbureau en waarbij de van toepassing zijnde klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.
3. De commissie verklaart zich op verzoek van het betrokken adviesbureau 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 adviesbureau voor onderwijs en jeugdhulp voor jeugdigen/ouders/ verzorgers van het betreffende adviesbureau, 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

1. Het geschil wordt binnen zes weken na de uitspraak van de klachtencommissie van het adviesbureau schriftelijk ingediend bij het secretariaat van OOnl, 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 adviesbureau;
 - d. de naam en het adres van degene tegen wie de klacht is gericht.
2. OOnl licht de commissie na ontvangst van een geschil onverwijld in.
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. Het geschil kan door klager tijdens de procedure te allen tijden worden ingetrokken, onder gelijktijdige mededeling aan het adviesbureau. In geval van intrekking van het geschil wordt klager geacht zich te hebben neergelegd bij de eerdere uitspraak van de klachtencommissie van het adviesbureau.

Artikel 5 Wijze van behandeling van het geschil door de commissie

1. Na het indienen van het geschil verstuurt het secretariaat een ontvangstbevestiging aan klager.
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.
3. De commissie stelt klager en het adviesbureau 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.
4. In het geval van een te organiseren hoorzitting (als bedoeld in artikel 6) kan de termijn als bedoeld in artikel 5, derde lid, worden verlengd met twee maanden. In dit geval stelt de commissie zowel klager als het adviesbureau op de hoogte van de te organiseren hoorzitting en

het feit dat als gevolg hiervan de in artikel 5, derde lid bedoelde termijn met maximaal 2 maanden wordt verlengd.

5. Nadat de reactie van de beklaagde 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 beklaagde, na daartoe te zijn aangemaand, achterwege is gebleven.
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.
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.
8. De commissie geeft van het horen van getuigen of deskundigen, alsmede van het instellen van een onderzoek kennis aan partijen.

Artikel 6 Hoorzitting

1. Bij de behandeling van het geschil kunnen de daarbij betrokkenen worden gehoord. In elk geval stelt de commissie de klager en de beklaagde daartoe in de gelegenheid.
2. Alle hoorzittingen van de commissie zijn besloten.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de commissie anders bepaalt.
4. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van het geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
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

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.
2. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid. De uitspraak wordt schriftelijk aan de partijen medegedeeld en door de voorzitter ondertekend. 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.
3. 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.
4. Uitspraken van de commissie zijn voor beide partijen bindend.

Artikel 9 Kosten

1. De commissie kan aan klager een kostenvergoeding toekennen van ten hoogste €350 exclusief BTW. In geval een hoorzitting is gehouden kan de vorenbedoelde kostenvergoeding met €350 exclusief BTW worden verhoogd.
2. Het aangeklaagde adviesbureau vergoedt de gemaakte kosten welke OOnl 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 en de eventuele huur van de ruimte waar de zitting plaats zal vinden.
3. Het vacatiegeld per zitting bedraagt €300 voor de voorzitter en €250 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.
4. In aansluiting op hetgeen bepaald over gemaakte kosten als bedoeld in het eerste en tweede lid van dit artikel, 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 10 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 adviesbureau.

Artikel 11 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 12 Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door OOnl 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.

Aldus vastgesteld op 24 februari 2022

Margreet de Vries

Directeur-bestuurder

Onderwijsontwikkeling Nederland