

B

Klachtenregeling

Commissie van Beroep Onderwijsontwikkeling Nederland

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

Klacht: De schriftelijke klacht van een klager.

Klager: De natuurlijke persoon of de rechtspersoon die een contract betreffende dienstverlening met een lid van Onderwijsontwikkeling Nederland zijnde een adviesbureau voor onderwijs en jeugdhulp heeft gesloten, zijnde direct belanghebbenden zoals bijvoorbeeld ouders, alsmede een organisatie zijnde lid van Onderwijsontwikkeling Nederland of de rechtspersoon Onderwijsontwikkeling Nederland, welke een klacht met betrekking tot de naleving van gedragsregels als beschreven in de statuten, huishoudelijk reglement of leidende principes van Onderwijsontwikkeling Nederland wil indienen over een (collega)-onderwijsadviesbureau of een persoon die onder diens verantwoordelijkheid een opdracht uitvoert/heeft uitgevoerd.

Adviesbureau: Een adviesbureau voor onderwijs en jeugdhulp, lid van Onderwijsontwikkeling Nederland, de vereniging van adviesbureaus voor onderwijs en jeugdhulp.

OOnl: Onderwijsontwikkeling Nederland, de vereniging van adviesbureaus voor onderwijs en jeugdhulp.

Secretariaat: Het secretariaat van Onderwijsontwikkeling Nederland, gevestigd aan de Maanweg 174, 2516 AB, Den Haag.

Artikel 2 Samenstelling commissie

1. De commissie bestaat uit twee onafhankelijke personen die bekend zijn met de professionele dienstverlening van adviesbureaus voor onderwijs en jeugdhulp en een derde persoon, gekozen door de eerdergenoemde twee personen. Zij kiezen uit hun midden een voorzitter en een vice-voorzitter. Het bestuur van OOnl benoemt de leden van de commissie en wijst een ambtelijk secretaris van de commissie aan. Het bestuur van OOnl kan tevens plaatsvervangend leden benoemen.

2. In de commissie is tenminste een jurist vertegenwoordigd, met een afstudeertitel op universitair niveau.
3. De leden van de commissie worden benoemd voor de periode van drie jaar en zijn maximaal drie maal herbenoembaar.
4. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden vast.
5. De commissie heeft tot taak het doen van een bindende uitspraak over een schriftelijk ingediende klacht van een klager.

Artikel 3 Bevoegdheid/ ontvankelijkheid

1. De commissie is slechts bevoegd een aanhangig gemaakt geschil in behandeling te nemen, indien de klager zijn klacht in het kader van de interne klachtenprocedure van het betreffende adviesbureau heeft voorgelegd aan het betrokken adviesbureau en waarbij de van toepassing zijnde (interne) klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.
2. Klachten, ingediend door een lid of het bestuur van OOnl op grond van het Ledenstatuut, en gericht tegen een ander lid, zijn, in afwijking van het eerste lid, ontvankelijk zonder dat zij eerder door het betreffende lid tegen wie de klacht is ingediend zijn behandeld.
3. De commissie verklaart zich op verzoek van het betrokken adviesbureau onbevoegd een door de klager aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien het adviesbureau aan de klager schriftelijk een termijn van zes weken heeft gegeven om het geschil aan de commissie voor te leggen, doch de klager hiervan binnen deze termijn geen gebruik heeft gemaakt. Dit laat onverlet de mogelijkheid voor de klager om zich tot de gewone rechter te wenden.
4. De commissie is voorts bevoegd als arbiter op te treden op éénparig verzoek van twee of meer leden van OOnl. De commissie behandelt de zaak alsdan naar keuze van partijen volgens de regelen des rechts of naar billijkheid.

Artikel 4 Niet ontvankelijk verklaring

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 de klacht aanhangig heeft gemaakt niet ontvankelijk. In het laatste geval kan de klacht door de klager, zonder dat dit opnieuw voor hem/haar opnieuw kosten met zich meebrengt, opnieuw aanhangig worden gemaakt, mits niet later dan twee weken na verzending van de uitspraak, inhoudende de niet-ontvankelijk verklaring.

2. Het aangeklaagde adviesbureau vergoedt de gemaakte kosten welke OOnl heeft moeten maken met betrekking tot de organisatie van betreffende zittingsdag, zoals onder andere het vacatiegeld van de zittinghoudende externe leden van de commissie, de kosten van de ambtelijk secretaris, reiskostenvergoeding, alsmede de eventuele huur van de ruimte waar de zitting plaats zal vinden. Het vacatiegeld bedraagt per zitting 300,- euro bruto voor de voorzitter en 250,- euro bruto voor de overige leden. Het uurtarief van de secretaris bedraagt 100 euro 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.

Artikel 5 De klachtbehandelingsprocedure

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het kantoor van OOnl onder vermelding van:
 - a. de omschrijving van de klacht;
 - b. de naam en het adres van degene tegen wie de klacht is gericht;
 - c. de ter zake door klager ondernomen stappen en de daar op betrekking hebbende schriftelijke stukken; deze stukken worden aan de commissie overlegd.
2. OOnl licht de commissie na ontvangst van een klacht onverwijld in.
3. Indien een klacht niet voldoet aan het gestelde in het eerste lid 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 kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard, waarvan de klager in kennis wordt gesteld.
4. De commissie stelt de wederpartij van degene die de klacht aanhangig heeft gemaakt schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van de klacht 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. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de andere partij toegezonden, die daarop binnen twee weken schriftelijk een weerwoord bij de commissie kan indienen. Een afschrift daarvan wordt aan de wederpartij toegezonden, die in de gelegenheid wordt gesteld daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren. De commissie kan de termijn van twee weken eenmaal verlengen met een periode van twee weken.

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.

Artikel 6 Horen betrokkenen

1. Bij de behandeling van de klacht kunnen de daarbij betrokkenen worden gehoord. In elk geval stelt de commissie de klager en de beklagde daartoe in de gelegenheid.
2. Alle hoorzittingen van 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 een klacht 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 Onderzoek

1. 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 deskundige.
2. De commissie geeft van het horen van getuigen of deskundigen alsmede van het instellen van een onderzoek kennis aan partijen.

Artikel 8 Intrekking van de klacht

Tussentijdse intrekking van de klacht door klager heeft op de verdere behandeling van de klacht geen invloed indien naar het oordeel van de commissie de behandeling moet worden voortgezet.

Artikel 9 Uitspraak

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarop van toepassing verklaarde voorwaarden. De commissie beslist met unanimiteit van stemmen. De uitspraak wordt schriftelijk aan de partijen medegedeeld en door de voorzitter ondertekend.

2. 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 ieder andere uitspraak doen, die zij redelijk en billijk acht.
4. Indien de commissie uitspraak in het geschil kan doen, heeft zij de bevoegdheid om de volgende tuchtrechtelijke maatregelen op te leggen:
 - a. een waarschuwing;
 - b. een berisping;
 - c. een boete;
 - d. een schorsing van ten hoogste zes maanden als lid van OOnl;
 - e. eventueel onder het verbod om tijdens de schorsing op enigerlei wijze te vermelden, dat men lid is van de vereniging;
 - f. de voordracht tot beëindiging namens OOnl van het lidmaatschap van de raad van toezicht;
 - g. de openbaarmaking van een der bovengenoemde maatregelen op een door de raad van toezicht van OOnl te bepalen wijze.
5. De uitspraken van de commissie zijn voor de partijen bindend.

Artikel 10 Schikking

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

Artikel 11 Kosten

De door de partijen ter zake van de behandeling van een klacht gemaakte kosten komen 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 12 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 13 Slotbepalingen

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

Artikel 14 Wijzigingen

Deze regeling kan door Onderwijsontwikkeling Nederland worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de commissie.

Aldus vastgesteld 24 februari 2022

Margreet de Vries
Directeur-bestuurder
Onderwijsontwikkeling Nederland