

Klachtenprotocol

Protocol Klachtenbehandeling voor de Europese Vakopleiding voor Fiscalisten in de Logistiek B.V.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen	4
Hoofdstuk 2: Aanwijzing en taken vertrouwenspersonen	5
Hoofdstuk 3: Indiening en behandeling van klachten	6
Slotbepaling	7
Overige bepalingen:	7

Inleiding

Wanneer je één van onze opleidingen volgt of op een andere manier met ons te maken hebt, kan het zijn dat je ontevreden of het ergens mee oneens bent. Als dat zo is, horen we dat graag.

We nemen het oplossen van de klachten serieus. In het protocol Klachtenbehandeling IK WORD DECLARANT.EU is vastgelegd hoe we daarbij te werk gaan. De complete tekst vind je op de pagina's hierna, maar we zetten hier alvast de belangrijkste zaken op een rij.

Wat staat er in het protocol?

Het protocol beschrijft:

- welke categorieën van klachten we onderscheiden
- de procedures om tot een oplossing te komen
- de taken en verantwoordelijkheden van de betrokkenen

Welke klachten kun je indienen?

Het protocol onderscheidt twee categorieën van klachten.

- A: klachten over onze communicatie, begeleiding en schoolbeleid
- B: klachten over pesten, seksuele intimidatie, agressie en discriminatie

Elke categorie heeft een eigen behandelingsprocedure. Deze worden hieronder kort genoemd, in het protocol vind je de volledige omschrijving. Klachten kun je tot een half jaar na de gebeurtenis indienen.

Hoe zit het met de privacy?

Anonieme klachten kunnen we niet in behandeling nemen. Natuurlijk is het in sommige gevallen wel mogelijk dat de naam van de klager niet bekend wordt bij degene over wie er wordt klaagt. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Cluster A:

Communicatie, begeleiding, schoolbeleid

Dit zijn klachten over hoe we onze opleidingen verzorgen en hoe we je daarover informeren.

Voorbeelden:

- Je vindt dat je slecht wordt geïnformeerd.
- Je bent het niet eens met je cijfer/eindcijfer.
- Je vindt de kwaliteit van de les onder de maat.
- Je vindt dat de directie fouten maakt

Wat moet je doen bij een klacht in Cluster A?

Kaart het probleem eerst aan bij degene over wie je de klacht hebt. Kom je er samen niet uit, neem dan contact op via het klachtenformulier.

Cluster B:

Pesten, seksuele intimidatie, agressie en discriminatie

Deze categorie klachten gaat over de manier waarop er met jou als persoon wordt omgegaan.

Voorbeelden:

- Een medewerker valt je lastig met seksueel getinte opmerkingen.
- Je bent geslagen of uitgescholden.
- Vanwege je geslacht of achtergrond word je ergens van uitgesloten.

Wat moet je doen bij een klacht in Cluster B?

Schakel de Leraar en Directie in. Samen met hem of haar worden dan de vervolgstappen gekozen. Iedereen die een (seksueel) misdrijf vermoedt of er van op de hoogte is, is overigens verplicht dit te melden!

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

IK WORD DECLARANT.EU is gevestigd aan de Watermolen 35, 4751 VK Oud gastel, hierna te noemen opleiding en te dezen wettig vertegenwoordigd door,
Mevrouw M. M. Popa

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1 Directie/directeur: de directie, belast met de dagelijkse leiding van de opleiding;
- 1.2 Klager: Cursist, een ouder/verzorger van een cursist, (een lid van) het personeel, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de opleiding, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de opleiding, die een klacht heeft ingediend;
- 1.3 Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- 1.4 Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- 1.5 Aangeklaagde: Cursist, een ouder/verzorger van een cursist, (een lid van) het personeel, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de opleiding, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de opleiding.
- 1.6 Communicatie opleiding en cursist: ledere vorm van mondeling of schriftelijk contact tussen de opleiding of een personeelslid van de opleiding en cursist.
- 1.7 Organisatiebeleid: het door de opleiding ontwikkelde beleid op elk mogelijk deelgebied.
- 1.8 Agressie, geweld en pesten tijdens de opleiding: het hebben van gedragingen en het nemen van beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de opleiding.
- 1.9 Discriminatie: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene Wet Gelijke Behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast.

Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
- 1.10 Seksuele intimidatie: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal fysiek of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst aangemerkt.

Dit gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
- 1.11 Ander ongewenst gedrag: elke vorm van gedrag van een ander lid van de opleiding die als hinderlijk wordt ervaren.

Hoofdstuk 2 Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon

Artikel 2

- 2.1 Er zijn door de opleiding aangestelde vertrouwenspersonen. De opleiding heeft tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
- 2.2 De directie wijst de vertrouwenspersoon aan en kan beslissen de vertrouwenspersoon van zijn taak te ontheffen. Dit laatste kan alleen wanneer de vertrouwenspersoon evident in zijn taak tekort schiet, of geen vertrouwen meer geniet binnen de opleiding en kan niet als er sprake is van benadeling door uitspraken of acties die voortvloeien uit het uitoefenen van zijn functie.
- 2.3 De vertrouwenspersoon ondersteunt de klager bij klachten die gerelateerd zijn aan de studie binnen de opleiding en dan vooral inzake pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag.
- 2.4 Ieder die als vertrouwenspersoon wordt benaderd, kan, om hem moverende redenen, beslissen de klager door te verwijzen naar een andere vertrouwenspersoon.
- 2.5 De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voor de gemelde klacht. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- 2.6 De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- 2.7 Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan de directie.
- 2.8 De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directie te nemen besluiten.
- 2.9 De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot zorgvuldigheid en heeft als zodanig het recht van geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze zorgvuldigheidsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Hoofdstuk 3 Indiening en behandeling van klachten

Artikel 3

Algemeen geldende punten

- 3.1 Iedereen die deel uitmaakt van de opleiding kan een klacht indienen.
- 3.2 De klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend. Een mondelinge klacht die bij de directie wordt ingediend, wordt vervolgens door directie en klager op schrift gesteld en door de klager ondertekend voor akkoord. De klacht bevat in ieder geval de datum, de tijd en de aard van de klacht en de naam van degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
- 3.3 Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld, tenzij de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist.
- 3.4 Binnen 5 werkdagen nadat een klacht is ingediend, wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de directie, bij wie de klacht is ingediend.
- 3.5 Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.

- 3.6 De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt.
- 3.7 De directie bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen, mits dat met de nodige zorgvuldigheid gebeurt en altijd met medeweten van klager en aangeklaagde.
- 3.8 De directie bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
- 3.9 De directie bij wie de klacht in behandeling is gegeven, maakt een verslag van alle gevoerde gesprekken.
- 3.10 Bij een bij hem gemelde klacht zal de vertrouwenspersoon, na het bespreken van de klacht, zo snel mogelijk doch minimaal binnen 5 werkdagen met de ondersteuning en bemiddeling starten.
- 3.11 Van alle gesprekken die de vertrouwenspersoon voert, wordt een verslag gemaakt. Daarin staat het onderwerp van gesprek, datum en tijdsduur, alsmede gemaakte afspraken en verder alleen zaken waarover de vertrouwenspersoon en gesprekspartner het eens zijn om vast te leggen.
- 3.12 De vertrouwenspersoon overlegt, als geen eenduidige vervolgstap voor handen is, in algemene zin met de verantwoordelijk directeur (afhankelijk tegen wie de klacht zich richt en van de ernst van de klacht) over mogelijke vervolgstappen. Vervolgens beslist de klager, in overleg met de vertrouwenspersoon om eventueel politie en justitie in te schakelen.
- 3.13 De klager komt, na raadpleging van de vertrouwenspersoon, tot een wijze van formuleren en indienen van de klacht. De directie beslist, binnen vier weken nadat er een klacht is binnengekomen, over de maatregelen die hij wil nemen tegen de aangeklaagde. Daarvan doet hij melding aan de vertrouwenspersoon, de aangeklaagde en de klager. Als wordt afgeweken van de door de klager gewenste aanpak, doet hij dit door middel van een gemotiveerd besluit.

Wanneer de behandeling van de klacht meer tijd vergt dan de gestelde vier weken, stelt de directie de vertrouwenspersoon, de aangeklaagde en de klager hiervan op de hoogte. In deze mededeling geeft de directie aan wat de reden is van de vertraging en binnen welke termijn er een besluit verwacht kan worden. Deze verlengde termijn dient redelijk en gerechtvaardigd te zijn, rekening houdend met de complexiteit van de klacht en de noodzaak tot het uitvoeren van een grondig onderzoek.

- 3.14 Indien zowel de klager als de aangeklaagde niet tevreden zijn met de beslissing van de directie, kunnen zij beroep doen op een onafhankelijke derde partij. Deze onafhankelijke derde, die vooraf door beide partijen wordt goedgekeurd, fungeert als mediator en heeft de bevoegdheid om een onderzoek in te stellen. Na afloop van dit onderzoek doet de onafhankelijke derde een bindende uitspraak over de klacht, waar beide partijen zich aan dienen te houden.
- 3.15 De bevindingen en de uitspraak van de onafhankelijke derde worden schriftelijk vastgelegd en aan alle betrokken partijen medegedeeld. Dit zorgt voor een transparant en rechtvaardig proces, waarbij externe expertise ingeroepen kan worden om tot een onpartijdige oplossing te komen.

Contactgegevens onafhankelijke derde partij:

WKG Groep Accountants & Fiscaal juristen BV
Contactpersoon: Ralph Breeweg
Bergrand 224
4707 AT Roosendaal

- 3.16 De directie, door wie de klacht is behandeld, c.q. de vertrouwenspersoon door wie de klacht is bemiddeld, dan wel door wie is doorverwezen naar een hoger niveau, neemt binnen 3 maanden contact op met de klager om te zien of de klacht is verdwenen.
- 3.17 Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de directie die de klacht heeft behandeld. Hierin zit in ieder geval:
1. Beschrijving van de klacht
 2. Naam van de aangeklaagde, datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
 - 3 De naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
 4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.
 5. Het advies dat door degene die de klacht heeft behandeld, is gegeven aan de directie.

Na afhandeling van een klacht worden alle documenten en correspondentie met betrekking tot deze klacht zorgvuldig gearchiveerd en bewaard voor een periode van twee jaar. Deze bewaartermijn begint vanaf de datum waarop de klacht volledig is afgehandeld. Deze procedure is in overeenstemming met onze interne richtlijnen en zorgt ervoor dat alle informatie toegankelijk blijft voor eventuele toekomstige referentie of in het geval dat de klager of de aangeklaagde aanvullende informatie wenst of een vervolgactie noodzakelijk is. Na het verstrijken van deze periode worden de documenten op een veilige en vertrouwelijke manier vernietigd, in overeenstemming met de geldende privacywetgeving en beleidslijnen van onze organisatie

Slotbepaling

Wijziging van het protocol

Dit protocol kan door de directie van de IK WORD DECLARANT.EU gewijzigd of ingetrokken worden, na overleg met de vertrouwenspersonen, met inachtneming van de nu geldende bepalingen.

Overige bepalingen

1. In gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist de directie van de Europese Vakopleiding voor Fiscalisten in de Logistiek B.V.
2. Dit protocol kan worden aangehaald als:
Protocol Klachtenbehandeling voor de Europese Vakopleiding voor Fiscalisten in de Logistiek B.V.
3. Dit protocol treedt in werking op 1 juli 2020.