Klachtenreglement Mooivakonderwijs B.V.

Vastgesteld: 2025
In werking vanaf: 10 februari 2025

Artikel 1 – Begripsbepalingen

Klachtenreglement: dit klachtenreglement voor deelnemers van Mooivakonderwijs B.V.
Organisatie: Mooivakonderwijs B.V.
Aspirant-deelnemer: een natuurlijk persoon die zich heeft ingeschreven voor een educatieve dienst, maar van wie de opleiding nog niet is gestart.
Deelnemer: een natuurlijk persoon die een educatieve dienst volgt en voor wie de opleiding officieel is gestart.
Overige betrokkene: iedere andere direct betrokken partij, zoals praktijkbegeleiders.
Klager: aspirant-deelnemer, deelnemer of overige betrokkene die een klacht indient.
Klacht: iedere uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van docenten, medewerkers of organisatieprocessen binnen Mooivakonderwijs B.V.
Aangeklaagde: een docent, medewerker, directielid of andere aan de organisatie verbonden persoon tegen wie de klacht zich richt.
Directie: de directie van Mooivakonderwijs B.V.
Klachtencommissie: een door de directie ingestelde onafhankelijke commissie van minimaal drie personen die klachten onderzoekt en een oordeel formuleert. De voorzitter is onafhankelijk en niet in dienst van Mooivakonderwijs B.V.

Artikel 2 – Reikwijdte en voortraject

1. Dit reglement geldt voor alle klachten die betrekking hebben op het onderwijs, de dienstverlening, communicatie of het gedrag van medewerkers van Mooivakonderwijs B.V.
2. Klachten over examens vallen onder de afzonderlijke bezwaar- en beroepsprocedure uit het Examenreglement.
3. Het reglement heeft als doel:
    - recht doen aan de individuele klager;
    - bijdragen aan de kwaliteit en professionaliteit van de organisatie.
4. Klagen begint bij voorkeur informeel: eerst bij de docent of directie. Pas wanneer dit niet leidt tot een oplossing, wordt een formele klacht ingediend.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend:
    - per e-mail: klacht@mooivakonderwijs.nl (onderwerp: *Klacht*); of
    - schriftelijk: Inclusieveld 1, 5707 DP Helmond (met "Klacht" op de envelop).
2. Een klacht wordt volledig en duidelijk omschreven en bevat minimaal:
    - naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van klager;
    - gevolgde opleiding en leslocatie;
    - datum indiening én datum voorval;
    - omschrijving van de klacht en betrokken personen;
    - overzicht van reeds genomen stappen met docent en/of directie;
    - het verzoek aan de klachtencommissie.
3. Gedurende de behandeling van een klacht worden rente en incassokosten opgeschort (in lijn met art. 13 van de Algemene Voorwaarden).

Artikel 4 – Termijnen

1. Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een schriftelijke of elektronische ontvangstbevestiging.
2. De klachtencommissie handelt een klacht in beginsel af binnen 6 werkweken.
3. Indien verlenging noodzakelijk is, kan de termijn met maximaal 4 werkweken worden verlengd; klager wordt vooraf geïnformeerd.
4. Verdere verlenging is slechts mogelijk met schriftelijke instemming van de klager.
5. Indien tijdens de behandeling een passende oplossing wordt bereikt, eindigt de procedure direct.

Artikel 5 – Niet in behandeling nemen van een klacht

Een klacht wordt niet behandeld indien:

1. Er een gelijke klacht van dezelfde klager in behandeling is.
2. Het duidelijk betreft een kwestie die niet voortkomt uit handelen van Mooivakonderwijs B.V. maar van een derde.

3. Het voorval langer dan zes maanden geleden plaatsvond.
4. De klacht al door een rechterlijke instantie wordt behandeld of behandeld is.
5. De klacht onvoldoende informatie bevat en ondanks verzoek tot aanvulling niet compleet wordt gemaakt.

Klager wordt binnen 4 werkweken geïnformeerd wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 6 – Behandeling van de klacht

1. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
2. De klachtencommissie onderzoekt eerst of bemiddeling mogelijk is. Dit wordt binnen twee werkweken afgestemd met de klager.
3. Bemiddeling wordt uitgevoerd door een daartoe aangewezen onafhankelijke persoon en duurt maximaal vier werkweken.
4. Gedurende bemiddeling wordt de termijn van artikel 4 opgeschort.
5. Indien bemiddeling niet slaagt, vangt de formele behandeling aan.
6. De klachtencommissie kan besluiten tot hoor en wederhoor; dit kan gezamenlijk of afzonderlijk plaatsvinden. Er wordt altijd een verslag gemaakt.
7. De commissie mag medewerkers of andere betrokkenen om informatie vragen.
8. De commissie kan deskundig advies inwinnen of onderzoek op locatie verrichten.
9. Persoonsgegevens worden vertrouwelijk verwerkt volgens de AVG.
10. Indien nieuwe relevante feiten naar voren komen, kan aanvullend onderzoek worden gestart.

Artikel 7 – Oordeel van de klachtencommissie & besluit directie

1. De klachtencommissie bepaalt of een klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is.
2. De commissie deelt het gemotiveerde oordeel mee aan directie, klager en aangeklaagde.
3. De commissie kan aanbevelingen doen aan de directie.

4. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is, beslist de directie binnen vier werkweken welke maatregelen worden genomen.
5. De directie hoeft het advies niet te volgen maar motiveert dit in dat geval schriftelijk.

Artikel 8 – Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (NRTO)

1. Indien de klager het niet eens is met het besluit van de directie, kan hij/zij binnen 12 maanden een geschil indienen bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Meer informatie vindt u op www.degeschillencommissie.nl.
2. Mooivakonderwijs B.V. volgt de volledige geschillenregeling zoals opgenomen in artikel 17 van de Algemene Voorwaarden.
3. De Geschillencommissie behandelt een geschil alleen als:
    - de klacht eerst via dit klachtenreglement is doorlopen; en
    - er geen bevredigende oplossing is bereikt.
4. Voor de behandeling bij de Geschillencommissie geldt verplicht klachtengeld.
5. De beslissing van de Geschillencommissie is bindend, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.
6. Via de NRTO geldt een nakominggarantie tot € 5.000,- (zie artikel 18 van de Algemene Voorwaarden).

Artikel 9 – Inwerkingtreding en wijziging

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie.
2. Wijzigingen worden binnen 10 dagen gepubliceerd op de voor de organisatie gebruikelijke wijze.
3. Dit reglement vervangt alle eerdere klachtenreglementen.
4. Het reglement geldt voor onbepaalde tijd, tenzij gewijzigd.
5. Mooivakonderwijs B.V. hanteert van de klachten een bewaartermijn van 4 jaar.

Mooivakonderwijs B.V.
Klachtenloket: klacht@mooivakonderwijs.nl
Adres: Inclusieveld 1, 5707 DP Helmond