

## Klachtenregeling Bisbee Flexonderwijs

### Artikel 1 definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Bisbee Flexonderwijs, de organisatie met de volgende werkmaatschappijen waarmee indiener een relatie onderhoudt:
  - a. Bisbee Onderwijs BV, gevestigd te 's-Hertogenbosch en ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer 17269776;
  - b. Bisbee Flex BV, gevestigd te 's-Hertogenbosch en ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer 17269760.
- AWB: de Algemene wet bestuursrecht;
- Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker of ander contact van) Bisbee Flexonderwijs;
- Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor Bisbee Flexonderwijs, ongeacht of dat in een dienstverband is of op andere wijze hiertoe gemachtigd.
- Contact: eenieder die in contact is of is geweest met Bisbee Flexonderwijs.
- Indiener: de persoon die de klacht indient.

### Artikel 2 klachtrecht

Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij Bisbee Flexonderwijs. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Bisbee Flexonderwijs, wordt aangemerkt als een gedraging van Bisbee Flexonderwijs.

### Artikel 3 behoorlijke behandeling

Bisbee Flexonderwijs draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen en die van haar medewerkers.

### Artikel 4 indienen van een klacht

Een klacht wordt per e-mail via [pz@bisbee.nl](mailto:pz@bisbee.nl) ovv. "Klacht" ingediend en voldoet aan een aantal eisen:

1. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - De naam en het adres van de indiener;
  - De functie van de indiener en een uitleg van de relatie tot Bisbee;
  - De dagtekening;
  - Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
3. Bisbee Flexonderwijs kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of tweede lid voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.

#### **Artikel 5 interventie**

Zodra Bisbee Flexonderwijs naar tevredenheid van de indiener voor behandeling van diens klacht heeft zorg gedragen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement. Aan de indiener wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Bisbee Flexonderwijs ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de indiener, onderbouwd, meent dat zijn klacht niet voldoende is afgehandeld, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

#### **Artikel 6 ontvangstbevestiging**

Bisbee Flexonderwijs bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen drie werkdagen (schriftelijk of via email) onder vermelding van:

- De termijn waarop de klacht wordt afgehandeld;
- Een beschrijving van de procedure;
- De namen en functies van de klachtenfunctionarissen die zitting nemen in de klachtencommissie in deze procedure en een uitleg van ieders deskundigheid die relevant is voor de inhoud van de klacht;
- Een uitleg van de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

Bisbee Flexonderwijs zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener. Bisbee Flexonderwijs zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

#### **Artikel 7 klachtencommissie**

De behandeling van de klacht geschiedt door een klachtencommissie die bestaat uit een tweetal onafhankelijke klachtenfunctionarissen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest. Bisbee nodigt deskundigen uit om zitting te nemen in de klachtencommissie, die aan de voorwaarden van onafhankelijkheid voldoen en deskundig zijn op het gebied waarop de klacht betrekking heeft. De indiener van de klacht ontvangt bij bevestiging van ontvangst van de klacht de gegevens van de klachtenfunctionarissen. De indiener gaat er bij het indienen van de klacht mee akkoord dat de beschikbare gegevens die in relatie staan tot de klacht, ter beschikking worden gesteld aan de leden van de klachtencommissie.

#### **Artikel 8 niet verplicht in behandeling nemen**

Bisbee Flexonderwijs is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld,;
- Die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- Waartegen door de indiener bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid, van de AWB had kunnen worden ingesteld;
- Waartegen door de indiener beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid, van de AWB kan of kon worden ingesteld;

- Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest; of
- Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Bisbee Flexonderwijs is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de indiener danwel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 9       toezendingsplicht beklagde**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

#### **Artikel 10      hoorplicht**

Bisbee Flexonderwijs stelt de indiener én degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord door de klachtencommissie. Van het horen van de indiener kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is danwel indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt, aan de indiener wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

#### **Artikel 11      afhandeling**

De klachtencommissie stelt een schriftelijk verslag van de bevindingen en de aanbevelingen ter beschikking aan Bisbee en de indiener. Bisbee informeert de indiener vervolgens binnen 10 werkdagen over de maatregelen die genomen worden en die voortvloeien uit de aanbevelingen van de klachtencommissie.

#### **Artikel 12      afhandelingstermijn**

Bisbee Flexonderwijs handelt de klacht af binnen acht weken na ontvangst. Bisbee Flexonderwijs kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 13      verantwoordingsinformatie**

Bisbee Flexonderwijs draagt zorg voor de registratie van de bij haar-ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden tot 1 jaar na ontvangst bewaard, nadien wordt tot vernietiging over gegaan.

**Artikel 14      overgangsbepalingen**

Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld. Een klacht die voor de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

**Artikel 15      citeertitel, bekendmaking, inwerkingtreding**

Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Bisbee Flexonderwijs. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 april 2018.