

## **Klachtenregeling EDventure jongeren en ouders/verzorgers**

---

Overwegende dat deze klachtenregeling EDventure

- de op 1 oktober 2010 in werking getreden klachtenregeling van Onderwijszorg Nederland vervangt;
- per 1 januari 2015 de voorgaande regeling op onderdelen is aangepast in verband met wettelijke eisen die als gevolg van het inwerking treden van de nieuwe Jeugdwet worden gesteld;
- van toepassing is op geschillen over jeugdhulpdiensten;
- op passende wijze onder de aandacht van cliënten wordt gebracht.

### **Artikel 1: Begripsbepalingen**

Deze regeling verstaat onder

- 1.1 OAB: het onderwijsadviesbureau waarmee de overeenkomst tot het verrichten van diensten is gesloten.
- 1.2.1 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 OAB een overeenkomst tot het verrichten van diensten heeft gesloten;
- 1.2.2 Indien er sprake is van overlijden van onder 1.2.1. bedoelde klager(s) is de nabestaande van de onder 1.2.1 benoemde klager(s) bevoegd tot het indienen van een klacht.
- 1.3 Klachtencommissie: de door het OAB ingestelde commissie die de klacht behandelt volgens deze regeling.
- 1.4 Klachtenregeling: deze regeling ter behandeling van klachten van klager over gedragingen jegens het OAB of jegens bij het OAB werkzame personen.

### **Artikel 2: Klachtencommissie**

- 2.1 Er is een klachtencommissie, bestaande uit drie natuurlijke personen en eventuele plaatsvervaarders, benoemd door de directie van het OAB.
- 2.2 De leden van de klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter en een plaatsvervaardend voorzitter. Eén van de leden van de commissie fungeert als secretaris.
- 2.3 De klachtencommissie ziet er op toe dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door de voorzitter of een lid van de klachtencommissie zijnde een persoon op wiens OAB waarbij hij of zij werkzaam betreffende klacht betrekking heeft danwel op wiens gedraging de klacht direct betrekking heeft.
- 2.4 In de klachtencommissie is tenminste één jurist vertegenwoordigd, met een afstudeertitel op universitair niveau.
- 2.5 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vijf jaar met een maximum van tien jaar. De klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden vast.

### **Artikel 3: Indienen van een klacht**

- 3.1 Klachten kunnen slechts worden ingediend door klagers als bedoeld in artikel 1 onder 1.2.1 en 1.2.2 van deze Klachtenregeling.
- 3.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door de klager, onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer. De klacht dient te zijn ondertekend.
- 3.3 Klager is bevoegd zich te laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. In het geval van vertegenwoordiging dient deze gemachtigde een schriftelijke machtiging te overleggen.

- 3.4 De klacht bevat een omschrijving van een gedraging, waaronder worden begrepen het nalaten en het handelen (expliciet innemen van standpunten of het nemen van beslissingen) van het OAB of daarvoor/-bij werkzame personen. Bij de klacht worden zo veel mogelijk bewijsstukken gevoegd.
- 3.5 De klacht kan in elk stadium van de procedure, maar uiterlijk tot aan de dag van de uitspraak op de klacht, worden ingetrokken door klager of zijn gemachtigde. Een herhaalde klacht wordt, na intrekking, niet alsnog behandeld door de Klachtencommissie, tenzij sprake is van een gewijzigde inhoud van de klacht of het bekend worden van nieuwe feiten en/ of omstandigheden.
- 3.6 Een klacht dient te worden ingediend uiterlijk binnen drie jaar na de handeling van het OAB welk onderwerp is van de klacht.

#### **Artikel 4: Wijze van behandeling van de klacht door de Klachtencommissie**

- 4.1 Na het indienen van de klacht verstuurt de secretaris van de Klachtencommissie een ontvangstbevestiging aan klager en aan degene waarop de klacht betrekking heeft (hierna te noemen: het OAB).
- 4.2 De Klachtencommissie kan van zowel klager als van het OAB over wie geklaagd is, verlangen dat de klacht nader schriftelijk wordt toelicht of dat (aanvullende) stukken worden overlegd.
- 4.3 Zowel klager als het OAB worden gedurende de procedure tot behandeling van de klacht in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
  - 4.3.1 De Klachtencommissie stelt klager en het OAB 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. De Klachtencommissie kan haar oordeel vergezellen van aanbevelingen.
  - 4.3.2 In het geval van een te organiseren hoorzitting kan de termijn als bedoeld in artikel 4.3.1, worden verlengd met twee maanden. In dit geval stelt de Klachtencommissie zowel klager als het OAB op de hoogte van de te organiseren hoorzitting en het feit dat als gevolg hiervan de in artikel 4.3.1 bedoelde termijn met maximaal 2 maanden wordt verlengd.
- 4.5 De Klachtencommissie is bevoegd deskundigen te benoemen in het kader van het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 5: Hoorzitting**

- 5.1. Op verzoek van klager, het OAB of ambtshalve kan de Klachtencommissie een hoorzitting agenderen.
- 5.2 Van de hoorzitting kan worden afgezien als de Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond is.
- 5.3 De hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 5.4 Van de hoorzitting wordt door de secretaris een verslag gemaakt, dat gezamenlijk met de uitspraak aan klager en het OAB wordt toegezonden.
- 5.5 Na de hoorzitting bepaalt de Klachtencommissie of zij voldoende is ingelicht, dan wel dat getuigen dienen te worden gehoord of nader onderzoek moet worden verricht.

#### **Artikel 6: Minnelijke schikking**

- 6.1 Indien en voor zover klager en het OAB tijdens de hoorzitting tot een minnelijke schikking komen, kan de Klachtencommissie desgevraagd de inhoud daarvan vastleggen.
- 6.2 In het geval van een minnelijke schikking zullen Klager en het OAB beiden schriftelijk verklaren dat zij instemmen met het besluit af te zien van verdere behandeling van de klacht.

### **Artikel 7: Oordeel van de Klachtencommissie**

- 7.1 Het oordeel van de Klachtencommissie kan luiden dat de klacht niet-ontvankelijk is, (kennelijk) gegrond is of (kennelijk) ongegrond is, dan wel dat de klacht buiten behandeling wordt gelaten.
- 7.2 Het schriftelijke oordeel bevat de namen van de leden van de Klachtencommissie, de namen van partijen, de dagtekening van het oordeel en de gronden waarop dit oordeel berust.
- 7.3 In spoedeisende zaken kan de Klachtencommissie het oordeel bekend maken voordat de schriftelijke uitspraak volgt.
- 7.4 Op eenparig schriftelijk verzoek van partijen kan de uitspraak van de Klachtencommissie worden aangehouden.

### **Artikel 8: Eventuele maatregelen naar aanleiding van het oordeel van de Klachtencommissie**

- 8.1 Binnen een maand na ontvangst van het schriftelijke besluit van de klachtencommissie deelt het OAB schriftelijk mee of het OAB naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 8.2 Als het OAB er niet in slaagt binnen een maand na ontvangst van het oordeel zijn standpunt aan klager en de Klachtencommissie kenbaar te maken, stelt hij hen hiervan op de hoogte, onder vermelding van de termijn waarbinnen het OAB zijn standpunt aan klager en Klachtencommissie kenbaar kan maken.

### **Artikel 9a: Kosten**

De Klachtencommissie kan aan klager een kostenvergoeding toekennen van ten hoogste € 350 excl. BTW. In geval een hoorzitting is gehouden kan de vorenbedoelde kostenvergoeding met € 350 excl. BTW worden verhoogd.

### **Artikel 9b: Schadevergoeding**

De Klachtencommissie is bevoegd, doch alleen op verzoek van klager, een schadevergoeding naar billijkheid toe te kennen aan klager, bij gegrondverklaring van de klacht, tot ten hoogste € 20.000. Bij het toekennen van schadevergoeding wordt rekening gehouden met alle omstandigheden van het geval.

### **Artikel 10: Geheimhouding**

De leden van de Klachtencommissie zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van al hetgeen ter hunner kennis komt in het kader van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 11: Onafhankelijke Geschillencommissie EDventure**

- 11.1 De klager die zich niet wenst neer te leggen bij de uitspraak van de Klachtencommissie kan binnen zes weken na de uitspraak een klacht indienen bij de Onafhankelijke Geschillencommissie van EDventure.
- 11.2 Indien de Onafhankelijke Geschillencommissie tot een ander oordeel komt dan de Klachtencommissie, treedt de uitspraak van de Onafhankelijke Geschillencommissie in de plaats van die van de Klachtencommissie.
- 11.3 De Onafhankelijke Geschillencommissie kent een eigen klachtenreglement die door de Klachtencommissie op verzoek aan klager wordt toegezonden. Bij de samenstelling van de Onafhankelijke Geschillencommissie die de klacht als bedoeld in voornoemd artikel 11.1 zal behandelen is artikel 2.3 van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 12: Algemene Wet bestuursrecht**

- 12.1. Titel 9.1 van de Algemene Wet bestuursrecht is niet van toepassing op klachten als bedoeld in deze klachtenregeling.
- 12.2 Als klager het niet eens is met het oordeel van de Klachtencommissie en/of Onafhankelijke Geschillencommissie, heeft hij het recht om het geschil buiten deze regeling om voor te leggen aan een bevoegde, onafhankelijke rechter.

**Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling**

Deze regeling kan door de Algemene Ledenvergadering van EDventure worden gewijzigd of ingetrokken, na consultatie van de Klachtencommissie.

Aldus vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering EDventure d.d. 1 januari 2015 te Den Haag,

namens de leden en het bestuur van EDventure,

voor akkoord:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'AK', with a long horizontal stroke extending to the right.

Annemarie Kaptein  
directeur EDventure