



KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN: MUZERIJE

Inleiding

De directie en de ondernemingsraad van Muzerije zien graag tevreden cursisten en ouders. Gekwalificeerde medewerkers verzorgen activiteiten op het gebied van muziek, dans, theater, literatuur, body & mind en beeldende kunst of ondersteunen deze activiteiten. De medewerkers van Muzerije zijn gedreven om hun cliënten een zo goed mogelijk product of een zo goed mogelijke dienst te leveren.

Toch kan het gebeuren dat zich problemen voordoen, dat een cliënt ontevreden is of zich niet goed behandeld voelt. Dit is een uitzonderingssituatie en Muzerije zal haar uiterste best doen het ontstane probleem samen met de cliënt op te lossen.

De eerste stap is dat de cliënt de klacht op korte termijn bespreekt met de medewerker die de klacht heeft veroorzaakt. In een gesprek kan de klacht meestal tot tevredenheid worden opgelost. Dat werkt prettig voor beide partijen en werkt het snelst. In de klachtenregeling wordt dit de informele interne route genoemd.

Mocht de cliënt niet tevreden zijn met de uitkomst van het hiervoor genoemde gesprek, dan heeft de cliënt de mogelijkheid de klacht op papier te zetten en voor te leggen aan de directie van Muzerije. De directie zal de klacht onderzoeken en een voorstel doen voor een oplossing. In de klachtenregeling wordt dit de formele interne route genoemd.

Als de cliënt ondanks bovengenoemde inspanningen ontevreden blijft met de uitkomst van de gesprekken, heeft de cliënt het recht de onafhankelijke Klachtencommissie voor Cliënten in te schakelen. De cliënt dient zijn klacht dan schriftelijk in met een korte, kernachtige beschrijving van de gebeurtenissen en datgene wat de cliënt door het indienen van een klacht wilt bereiken. De procedure is kosteloos. De klachtencommissie doet echter geen uitspraken over schadeclaims. Ook is er geen mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitspraak van de klachtencommissie. In de klachtenregeling wordt dit de formele externe route genoemd.

Cliënten van Muzerije die bij het indienen van een klacht behoefte hebben aan ondersteuning kunnen een beroep doen op de vertrouwenspersoon voor cliënten. De vertrouwenspersoon kan mee denken over de formulering van uw klacht, kan een gesprek helpen voorbereiden en kan u bij het voeren van een conflictoplossend gesprek ook praktisch ondersteunen. Bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie is altijd vooraf overleg met de vertrouwenspersoon nodig. De vertrouwenspersoon kan u helpen met het schrijven van uw klachtbrief. De vertrouwenspersoon kan u ook ondersteunen als de klachtencommissie contact met u opneemt om uw kant van het verhaal toe te lichten.

De vertrouwenspersoon is zelfstandig, onafhankelijk en kosteloos te benaderen.

De doelstelling van deze klachtenregeling is het recht doen aan de individuele klager door het onderzoeken, beoordelen en bespreken van klachten en bevorderen dat een zorgvuldige afhandeling van klachten plaats vindt. Hierbij wordt gestreefd naar herstel van hetgeen is misgegaan in de relatie tussen klager en Muzerije. Tenslotte beoogt de klachtenregeling een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van Muzerije.



De klachtenregeling is in de vorm van artikelen beschreven. Muzerije houdt zich aan de principes voor zorgvuldige klachtbehandeling zoals die in Nederland gelden.

De klachtenregeling voor cliënten is vastgesteld door de directie in overleg met de ondernemingsraad. De regeling is met ingang van 1 april 2015 van kracht.

Artikel 1, Begrippen en Functies (vertrouwenspersoon en klachtencommissie)

1.1 In deze klachtenregeling worden de volgende begrippen gebruikt:

- a. Aangeklaagde (of verweerder): een medewerker van Muzerije tegen wie een klacht is ingediend.
- b. Bestuur: bestuur van Muzerije.
- c. Cliënt: cursist van Muzerije of een vertegenwoordiger van deze cursist (ouder, verzorger of voogd).
- d. Direct betrokkenen: klager en aangeklaagde, de eventuele raadslieden van klager en aanklaagde, de eventuele door klager of aangeklaagde geraadpleegde vertrouwenspersonen.
- e. Betrokkenen: alle overige bij de behandeling van de klacht betrokkenen, zoals getuigen en eventuele in te schakelen deskundigen.
- f. Directie: degene die binnen de organisatie eindverantwoordelijk zijn voor veiligheid, gezondheid en welzijn.
- g. Klacht: een door de cliënt ervaren probleem met het handelen of juist niet handelen van een medewerker van Muzerije, of een door de cliënt ervaren probleem met het nemen van een beslissing door een medewerker van Muzerije die gevolgen heeft voor de cliënt. De klacht wordt op een zo kort mogelijke termijn na de gebeurtenis aan de orde gesteld.
- h. Klachtencommissie voor Cliënten : de onafhankelijke klachtencommissie die bij hen ingediende klachten van cliënten behandelt, zoals beschreven in artikel 5 en 6.
- i. Klager: een cliënt van Muzerije die in overeenstemming met dit reglement een klacht indient.
- j. Medewerker: Hij die als werknemer op basis van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht in dienst is van de werkgever. Gelijkgesteld met een werknemer worden zij die aan de werkgever ter beschikking zijn gesteld door middel van een uitzendovereenkomst c.q. detacheringsovereenkomst of als stagiair werkzaam zijn.
- k. Ondernemingsraad: de ondernemingsraad zoals bedoeld in de Wet op de Ondernemingsraden.
- l. Raadslieden: degene die gevraagd zijn klager of aangeklaagde tijdens de klachtbehandeling bij te staan.
- m. Vertrouwenspersoon Cliënten: de persoon die als zodanig is benoemd en is opgeleid om cliënten van Muzerije te ondersteunen bij het indienen en bespreken van klachten. De rol van de vertrouwenspersoon cliënten is in artikel 4 beschreven. De vertrouwenspersoon cliënten is Wim van Es.



1.2 Benoeming, functieomschrijving en contract vertrouwenspersoon Cliënten

De externe vertrouwenspersoon voor cliënten is benoemd door de directie in overleg met OR. Taken, verantwoordelijkheden en vergoedingen zijn in een overeenkomst van opdracht en samenwerking uitgewerkt. De externe vertrouwenspersoon voor cliënten verricht zijn taak onder verantwoordelijkheid van de directie en het bestuur. De vertrouwenspersoon legt, als hij ingeschakeld is, jaarlijks verantwoording over zijn functioneren af aan de directie en OR. Zie verder artikel 4.

1.3 Benoeming, functieomschrijving en contract van de drie externe leden van de klachtencommissie voor Cliënten

- a. De leden van de klachtencommissie zijn voor een periode van vier jaar benoemd door de directie na overleg met de ondernemingsraad (OR). Directie en OR kunnen ook besluiten tot schorsing of ontslag. Een dergelijke beslissing hoort deugdelijk gemotiveerd te zijn. De leden zijn onafhankelijk en werken niet bij Muzerije.
- b. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de leden van de klachtencommissie zijn omschreven in een functieomschrijving en een contract. In de functieomschrijving is ook opgenomen welke faciliteiten verschaft worden om de functie zo goed mogelijk uit te voeren. De leden van de klachtencommissie leggen jaarlijks verantwoording over hun functioneren af aan de directie en OR. Zie verder artikel 5.

Artikel 2, Informele interne route.

Klacht eerst bespreken met de medewerker die de klacht veroorzaakt heeft.

- 2.1 Een cliënt die een klacht heeft zal eerst proberen de klacht in een rechtstreeks gesprek met de medewerker die de klacht heeft veroorzaakt proberen op te lossen.
- 2.2 De klacht wordt bij voorkeur op korte termijn na het ervaren probleem, zie artikel 1.1, aan de orde gesteld maar uiterlijk binnen een half jaar.
- 2.2 De cliënt kan zich tijdens de informele interne route laten ondersteunen door de vertrouwenspersoon cliënten.



Artikel 3, Formele interne route. Klacht voorleggen aan de directie (*).

(*) In principe is de directie gesprekspartner. Als de klacht echter over de directie zelf gaat, wordt contact opgenomen met het bestuur van Muzerije .

- 3.1 Als het gesprek uit artikel 2.1 niet tot een bevredigende oplossing leidt heeft de cliënt de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de directie. De directie zal de klacht onderzoeken en een voorstel doen voor een oplossing.
- 3.2 De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. De klacht bevat ten minste:
- ❖ de naam, het adres, de woonplaats en het telefoonnummer van de klager;
 - ❖ de naam en indien bekend de functie van de aangeklaagde;
 - ❖ een zo concreet mogelijke omschrijving van de klacht,
 - ❖ een beschrijving van de reeds door klager ondernomen stappen, waaronder de stappen uit artikel 2.1 en de uitkomst daarvan;
 - ❖ een beschrijving van de eventuele voorgeschiedenis;
 - ❖ vermelding van eventuele bewijsmiddelen, waaronder getuigen (naam en functie) ;
 - ❖ het doel dat de klager door het indienen van de klacht wil bereiken;
 - ❖ dagtekening en handtekening van de klager.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 3.3 De cliënt kan zich tijdens de formele interne route laten ondersteunen door de vertrouwenspersoon cliënten.
- 3.4 Een klachtenformulier is aan te vragen bij de vertrouwenspersoon cliënten.
- 3.5 De directie zal de ontvangst van de klacht uiterlijk (**) binnen twee weken schriftelijk bevestigen aan de cliënt.

(**) Het is in ieders belang de klacht zo snel mogelijk te behandelen. Voor alle termijnen in dit artikel geldt dat het om maximale termijnen gaat die soms nodig zijn in verband met de complexiteit van de klacht, de beschikbaarheid van betrokkenen en de zorgvuldigheid die nodig is voor de behandeling. In uitzonderlijke situaties kunnen de termijnen uit artikel 3.6 en 3.7 in overleg met betrokkenen maximaal één maal verdubbeld worden.

- 3.6 Na de bevestiging van ontvangst heeft de directie in totaal vier weken de tijd om de klacht te onderzoeken. De directie zal in dit kader klager, aangeklaagde en eventuele getuigen horen. De direct leidinggevende van aangeklaagde wordt geïnformeerd dat klager een klacht tegen aangeklaagde heeft ingediend.
- 3.7 Na het onderzoek heeft de directie nog uiterlijk twee weken de tijd om tot een eindoordeel over de klacht te komen en dit eindoordeel schriftelijk naar klager en aangeklaagde te communiceren.
- 3.8 Als deze intern formele route niet tot een bevredigend resultaat leidt heeft de cliënt de mogelijkheid om de formele externe route te kiezen en een officiële klacht in te dienen bij de klachtencommissie voor cliënten.



Artikel 4, Vertrouwenspersoon voor Cliënten

- 4.1 Muzerije heeft een vertrouwenspersoon voor cliënten benoemd. Dit is Wim van Es. Hij is telefonisch te bereiken op nummer 06-22540677 en per e-mail op wimvanes@bureauvanesrbb.nl. Cliënten van Muzerije kunnen de vertrouwenspersoon benaderen voor informatie, advies en hulp bij het proberen op te lossen van klachten. De vertrouwenspersoon kan schriftelijk, per e-mail, telefonisch en voor een 'face-to-face' gesprek worden geraadpleegd. Kijk voor meer informatie over Bureau van Es op: <http://www.bureauvanesrbb.nl/vertrouwenspersoon-clienten-muzerije>.
- 4.2 De vertrouwenspersoon legt jaarlijks verantwoording af over zijn werkzaamheden aan de directie en OR. Als de vertrouwenspersoon benaderd is door cliënten gebeurt de verantwoording in de vorm van een jaarverslag.
- 4.3 De taken van een vertrouwenspersoon voor cliënten ten behoeve van klager zijn:
- ❖ klager adviseren en helpen bij het intern aan de orde stellen van de klacht;
 - ❖ klager helpen voorbereiden op een gesprek over de klacht met aangeklaagde of de directie;
 - ❖ klager op locatie ondersteunen bij het voeren van een conflictoplossend gesprek of het geven van een toelichting op de klacht voor de directie;
 - ❖ klager behulpzaam zijn bij het schriftelijk indienen van een officiële klacht bij de klachtencommissie en het ondersteunen van klager tijdens de klachtbehandeling.
- 4.4 Een cliënt kiest zelf of en van welke vorm van ondersteuning door de vertrouwenspersoon hij of zij gebruik wil maken. Enkel als de cliënt zijn/haar klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie wil voorleggen is vooraf overleg met de vertrouwenspersoon nodig.
- 4.5 Naast de taken die bij artikel 4.3 beschreven zijn heeft de vertrouwenspersoon in het geval van klachten van cliënten ook een adviserende taak. Hij geeft hier inhoud aan door:
- ❖ meldingen en klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld te registreren;
 - ❖ het signaleren van zich herhalende problemen;
 - ❖ medewerkers en de directie gevraagd en ongevraagd te adviseren.
- 4.6 Als klager en aangeklaagde beiden ondersteuning van een vertrouwenspersoon willen, zal de vertrouwenspersoon voor cliënten de klager bijstaan en kan aangeklaagde een beroep doen op de eigen afdeling P&O van Muzerije.
- Op verzoek van de afdeling P&O kan ook aangeklaagde de ondersteuning van een extern vertrouwenspersoon aangeboden krijgen. Als uiteindelijk een officiële klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie wordt ingediend, heeft aangeklaagde recht op ondersteuning door een eigen externe vertrouwenspersoon. De ondersteuning van de vertrouwenspersoon bestaat uit:
- ❖ aangeklaagde behulpzaam zijn bij het schriftelijk indienen van een officiële klacht bij de klachtencommissie en het ondersteunen van aangeklaagde tijdens de klachtbehandeling.



Artikel 5, Klachtencommissie voor Cliënten

- 5.1 Muzerije heeft een externe klachtencommissie voor cliënten aangesteld. Geen van de drie leden werkt voor Muzerije.
- 5.2 Voorzitter van de klachtencommissie is een extern lid en jurist. Het tweede lid heeft ervaring in klachten- en geschillencommissies. Het derde lid brengt de sectorspecifieke kennis, inclusief kennis over kwaliteits- en ethische normen de commissie in. In de klachtencommissie zitten in ieder geval één man en één vrouw.
- 5.3 Als de klachtencommissie klachten behandelt legt zij in dat jaar verantwoording af over haar werkzaamheden aan de directie en OR. Dit gebeurt in de vorm van een jaarverslag. De vertrouwenspersoon krijgt een afschrift van dit verslag.
- 5.4 De klachtencommissie voor cliënten heeft de volgende taken:
- ❖ beoordelen of een klacht ontvankelijk verklaard kan worden;
 - ❖ onderzoeken van klachten en beoordelen of de klacht gegrond is door middel van een rechtspraakmodel;
 - ❖ voor iedere klacht een advies uitbrengen aan de directie en het bestuur over eventuele te nemen maatregelen en nazorg.
- 5.5 De klachtencommissie doet geen uitspraken over schadeclaims.

Artikel 6, Formele externe route.

Klacht voorleggen aan de klachtencommissie voor cliënten.

Het indienen van een klacht

- 6.1 Als de interne route zoals omschreven in artikel 2 en artikel 3 niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, heeft de klager de mogelijkheid de klacht zoals omschreven in artikel 1.1 in te dienen bij de klachtencommissie voor cliënten. De cliënt heeft hieraan voorafgaand overleg met de vertrouwenspersoon cliënten en ontvangt deze klachtenregeling.
- 6.2 De klacht dient binnen één jaar na het ervaren probleem, zie artikel 1.1 onder g, schriftelijk te worden ingediend.
- 6.3 De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. De klacht bevat ten minste:
- ❖ de naam, het adres, de woonplaats, en het telefoonnummer van de klager;
 - ❖ de naam, en indien bekend de functie van de aangeklaagde;
 - ❖ een zo concreet mogelijke omschrijving van de klacht,
 - ❖ een beschrijving van de reeds door klager ondernomen stappen, waaronder de stappen uit artikel 2.1 en 3.1 en de uitkomst daarvan;
 - ❖ een beschrijving van de eventuele voorgeschiedenis;
 - ❖ vermelding van eventuele bewijsmiddelen, waaronder getuigen (naam en functie);
 - ❖ het doel dat de klager door het indienen van de klacht wil bereiken;
 - ❖ dagtekening en handtekening van de klager.

Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst vermeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.



- 6.4 Indien de klacht niet voldoet aan hetgeen in artikel 6.3 is bepaald, stelt de commissie de klager in de gelegenheid om zijn/haar klacht binnen één week te herstellen c.q. aan te vullen.
- 6.5 Een klacht is niet ontvankelijk indien:
- ❖ het niet gaat om een gedraging zoals in artikel 1.1 onder g, van deze klachtenregeling voor cliënten beschreven is;
 - ❖ de stappen uit de artikelen 2.1 en 3.1 niet genomen zijn;
 - ❖ de klacht, eventueel na herstel zoals beschreven in artikel 6.4, niet voldoet aan hetgeen in artikel 6,3 is bepaald;
 - ❖ de klacht is ingediend na afloop van een jaar nadat het probleem is ervaren, zie artikel 1.1.;
 - ❖ de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover eerder een klacht is ingediend en door de klachtencommissie overeenkomstig deze regeling behandeld is;
 - ❖ er samenloop is met een gerechtelijke procedure of opsporingsonderzoek;
 - ❖ het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om in voorkomende gevallen af te wijken van deze criteria en te oordelen dat een klacht wel ontvankelijk is.

- 6.6 De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken schriftelijk bevestigd aan de klager. Als een klacht niet ontvankelijk is, stelt de klachtencommissie de klager daarvan gemotiveerd in kennis. Als de klacht wel ontvankelijk is wordt dit ook binnen twee weken schriftelijk aan klager bevestigd. De klachtencommissie stuurt de klager een opgave van de leden van de klachtencommissie die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn. Een afschrift van de kennisgeving aan de klager wordt, inclusief een kopie van de klacht, verstuurd aan de betrokken vertrouwenspersoon. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid, in situaties waarin de organisatie bij het bekend raken van de klacht grote reputatieschade zou kunnen leiden, de directie een korte samenvatting van de inhoud van de klacht te verstrekken.
- 6.7 Als de klacht in behandeling wordt genomen deelt de commissie schriftelijk aan de aangeklaagde mede dat een klacht tegen hem/haar is ingediend. Aangeklaagde ontvangt een kopie van de klacht, een kopie van deze klachtenregeling en een opgave van de leden van de klachtencommissie die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn. Aangeklaagde wordt geadviseerd zich door een eigen vertrouwenspersoon te laten bijstaan. De direct leidinggevende van de aangeklaagde wordt geïnformeerd dat een klacht tegen aangeklaagde door de klachtencommissie wordt behandeld.
- 6.8 Aangeklaagde krijgt de gelegenheid om binnen twee weken na ontvangst van de kopie van de klachtbrief een verweerschrift bij de klachtencommissie in te dienen. De aangeklaagde vermeldt daarin de bewijsmiddelen, waaronder een opgave van getuigen, onder vermelding van naam en functie. De aangeklaagde kan één keer verlenging aanvragen met 2 extra weken voor het opstellen van het verweerschrift. Een kopie van het verweerschrift wordt naar de klager en diens vertrouwenspersoon verstuurd.



- 6.9 Indien de aangeklaagde geen verweerschrift indient oordeelt de klachtencommissie de klacht gegrond, tenzij de klacht haar ongegrond voorkomt.

Het intrekken van een klacht

- 6.10 De klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk aan de klachtencommissie te melden. Van een dergelijke mededeling wordt door de klachtencommissie een verslag opgemaakt, welke door de klager en de voorzitter van de klachtencommissie wordt ondertekend. De mededeling van de intrekking van de klacht en een kopie van het verslag wordt zowel aan aangeklaagde, als aan de directie of het bestuur(*), de betrokken vertrouwenspersonen en de direct leidinggevende van aangeklaagde verstuurd. Het dossier wordt door de klachtencommissie vernietigd.

(*).In principe is de directie gesprekspartner. Als de klacht echter over de directie zelf gaat, wordt contact opgenomen met het bestuur van Muzerije.

Ondersteuning en bijstand

- 6.11 Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich tijdens de klachtenprocedure en de hoorzitting op eigen kosten laten bijstaan door een raadsman/raadsvrouw naar keuze. Klager en aangeklaagde kunnen zich zonder kosten laten bijstaan door de vertrouwenspersonen.

Vooronderzoek

- 6.12 De klachtencommissie is bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen die in verband met de afhandeling van de zaak noodzakelijk zijn. De directie verschaft de klachtencommissie de gevraagde inlichtingen en stelt medewerkers in de gelegenheid om te worden gehoord.
- 6.13 De klachtencommissie informeert de direct betrokkenen, de direct leidinggevende van de aangeklaagde en de directie of het bestuur tussentijds als de omstandigheden daartoe aanleiding geven c.q. wanneer de voortgang van het onderzoek stagneert.

Hoorzitting

- 6.14 De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt het tijdstip waarop en de locatie waar de hoorzitting wordt gehouden. De hoorzitting vindt plaats binnen vier (*) weken nadat het verweerschrift van de aangeklaagde is ontvangen. Klager en aangeklaagde worden direct over het tijdstip en de locatie geïnformeerd. Zowel klager als aangeklaagde hebben de gelegenheid om tot uiterlijk tien dagen voor de hoorzitting nog aanvullende stukken in te brengen. Van de zijde van de klachtencommissie zijn drie leden aanwezig, waaronder één man en één vrouw.

*: Als de hoorzittingen ook 's avonds gehouden kunnen worden, kunnen ze uiterlijk twee weken na ontvangst van het verweerschrift starten.



- 6.15 Zowel de klager als de aangeklaagde die een verweerschrift heeft ingediend zijn verplicht om op de hoorzitting te verschijnen.
- 6.16 Als de klager of de aangeklaagde ter gelegenheid van de hoorzitting getuigen wensen te laten horen dan dienen zij, voor zover dat niet reeds in een eerdere fase is gedaan, uiterlijk tien dagen voor de hoorzitting opgaaf te doen van de naam en eventueel de functie van de te horen getuige(n).
- 6.17 Tijdens de hoorzitting krijgt de klager de gelegenheid om zijn/haar klacht mondeling toe te lichten. De aangeklaagde krijgt vervolgens de gelegenheid om daar op te reageren c.q. zijn/haar verweer aan te vullen. Nadat partijen over en weer hun standpunten hebben toegelicht, kan de klachtencommissie bij beide partijen nadere inlichtingen inwinnen.
- 6.18 In uitzonderlijke situaties kunnen zowel de klager als de aangeklaagde de klachtencommissie verzoeken hen afzonderlijk te horen. Het oordeel op dit verzoek is aan de klachtencommissie. Wanneer uit het gesprek met de klager of de aangeklaagde relevante informatie naar voren komt welke nog geen onderdeel was van de klacht of het verweerschrift, wordt deze informatie vastgelegd in een aanvullend proces-verbaal en door de betrokkenen ondertekend. Dit aanvullend proces-verbaal wordt binnen een week naar de klager en de aangeklaagde gezonden.
- 6.19 Nadat de direct betrokkenen hun standpunten hebben toegelicht en de klachtencommissie nadere inlichtingen heeft ingewonnen, worden de opgegeven getuigen gehoord. Elke getuige wordt afzonderlijk door de klachtencommissie gehoord. Indien gewenst kunnen direct betrokkenen de getuigen ook nog vragen stellen. Van hetgeen de getuigen hebben verklaard wordt een proces-verbaal opgemaakt wat door de getuigen wordt ondertekend. Dit proces-verbaal wordt binnen een week naar de klager en de aangeklaagde gezonden.
- 6.20 Nadat de getuigen zijn gehoord sluit de voorzitter van de klachtencommissie de hoorzitting.
- 6.21 Van hetgeen op de hoorzitting naar voren is gebracht en van wat door de getuigen is verklaard, maakt de secretaris van de klachtencommissie een proces-verbaal op. Dit proces-verbaal wordt opgenomen in het dossier en naar direct betrokkenen toegezonden.
- 6.22 Desgewenst krijgen de klager en de aangeklaagde de gelegenheid om binnen drie weken na de hoorzitting schriftelijk te reageren op hetgeen door de getuigen is verklaard en indien van toepassing bij het afzonderlijk horen (artikel 6.18) op de aanvullende processen-verbaal.

Oordeel, advies en besluitvorming

- 6.23 Binnen drie weken na de hoorzitting, c.q. binnen drie weken nadat de laatste stukken van klager en aangeklaagde, desgewenst via hun raadslieden, conform artikel 6.22 zijn ontvangen, beslist de klachtencommissie. De beslissing bestaat uit het oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en een advies aan de directie en het bestuur van Muzerije over de te nemen maatregelen richting de klager en de



aangeklaagde. De klachtencommissie deelt haar beslissing schriftelijk en gemotiveerd aan de direct betrokkenen mee.

- 6.24 De klachtencommissie kan in de richting van de aangeklaagde in ieder geval een van de volgende disciplinaire maatregelen adviseren:
- een (schriftelijke) waarschuwing;
 - een laatste waarschuwing voordat ontslag volgt;
 - ontslag.
- Afhankelijk van de arbeidsovereenkomsten of CAO afspraken kan deze lijst van maatregelen aangevuld worden, bijvoorbeeld met een boete of schorsing. De klachtencommissie kan ook preventieve maatregelen voorstellen. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht ongegrond is kan zij ook een advies geven over de rehabilitatie van de aangeklaagde.
- 6.25 Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie delen de directie en het bestuur aan de direct betrokkenen en klachtencommissie mede welke maatregelen zij zullen nemen. Deze termijn kan één maal met twee weken worden verlengd. Een afschrift van de maatregelen gaat ook naar de direct leidinggevende van aangeklaagde.
- 6.26 Tegen de beslissing van de klachtencommissie staat niet de mogelijkheid van bezwaar of beroep open. Klager of aangeklaagde behouden wel de mogelijkheid om de zaak extern aanhangig te maken bij de bevoegde rechter.

Dossiervorming en archivering

- 6.27 Tijdens de behandeling van de klacht houdt de klachtencommissie een dossier bij, met daarin opgenomen de klaagbrief, het verweerschrift, eventueel aanvullend ingebrachte stukken, het proces-verbaal van de hoorzitting en de processen-verbaal van de getuigenverhoren, eventueel nadien nog ingebrachte stukken, het oordeel van de klachtencommissie omtrent de gegrondheid van de klacht en het advies aan het bestuur.
- 6.28 Het dossier is alleen toegankelijk voor de leden van de klachtencommissie.
- 6.29 Het dossier wordt afgesloten na afhandeling van de klacht. Het dossier wordt overgedragen aan de afdeling P&O. De afdeling P&O zorgt dat de wettelijke bewaartermijn in acht wordt genomen.

Artikel 7, Vertrouwelijkheid en geheimhouding.

- 7.1 Alle betrokkenen bij de klachtbehandeling, direct of indirect, dienen de gegevens die hen ter kennis worden gebracht vertrouwelijk te behandelen.
- 7.2 Alle betrokkenen bij de klachtbehandeling, direct of indirect, houden zich aan de geheimhoudingsplicht. Desgevraagd zal wel informatie verstrekt worden aan opsporingsambtenaren, het openbaar ministerie of de rechterlijke macht.

Artikel 8, Slotbepalingen

- 8.1 Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de directie, de vertrouwenspersonen, de klachtencommissie en de OR geëvalueerd. Indien nodig wordt de klachtenregeling op onderdelen bijgesteld.



Einde Klachtenregeling voor Cliënten.