



Klachtenregeling

De opleidingsorganisatie Instituut Menz hanteert de werkwijze van het Landelijk Modelklachtenregeling :

Landelijk model klachtenregeling

Introductie

Op 1 januari 2002 is voor alle gerechten in Nederland een uniforme klachtenregeling in werking getreden. De regeling is gebaseerd op een gemeenschappelijk [model klachtenregeling](#) en kan per gerecht op details afwijken. De meeste gerechten hebben de regeling op hun eigen site gepubliceerd. Een gedetailleerde uitwerking van de modelregeling vindt u in de [toelichting op de klachtenregeling](#).

Voor een klacht betreffende het bedrijf Instituut Menz geldt de specifieke klachtenregeling Instituut Menz(vanaf blad 2).

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat de opleidingsorganisatie of iemand die daar werkt u niet correct heeft behandeld. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als u te lang moet wachten op beantwoording van uw brief of afhandeling van uw zaak. Of als u van mening bent dat u niet correct te woord bent gestaan door personen die werken bij de opleidingsorganisatie. Het kan ook zijn dat u klachten heeft over de bereikbaarheid van de opleidingsorganisatie of de medewerkers.

Geen klacht tegen de uitspraak

Als u het niet eens bent met een uitspraak van de directie kunt u daarover geen klacht indienen. U kunt u daartegen in beroep gaan bij de aangewezen mediator.

Indienen van uw klacht

U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk indienen. Het is verstandig daarin te melden over welke afdeling of persoon u klaagt, waarom u een klacht indient en wat er precies is gebeurd. Natuurlijk moet u ook uw naam, adres en telefoonnummer vermelden. Het is raadzaam om eventueel kopieën mee te zenden van stukken die van belang zijn voor uw klacht. Vergeet niet uw handtekening onder uw brief te plaatsen. Wacht niet te lang met het versturen van uw klacht. Als het voorval waartegen u klaagt langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden mag de directie uw klacht buiten behandeling laten. Na ontvangst van de klacht ontvangt u binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. U hoort binnen zes en tien weken de definitieve beslissing.

De afhandeling van uw klacht

Na ontvangst van uw brief wordt eerst bekeken of de directie uw klacht in behandeling kan nemen. Wanneer dat niet het geval is, krijgt u daarover zo snel mogelijk bericht.

Als uw klacht wel in behandeling wordt genomen, neemt de directie de volgende stappen:

1. Eerst stelt de vertrouwenspersoon de persoon of personen over wie u klaagt op de hoogte.
2. Zo nodig wordt U verzocht om aanvullende informatie over de gebeurtenis te geven.
3. Vervolgens stelt de directie een onderzoek in.
4. U wordt in beginsel in de gelegenheid gesteld uw klacht toe te lichten bij de vertrouwenspersoon

van de opleidingsorganisatie. De persoon over wie u klaagde zal de klacht nooit zelf behandelen.

5. Tenslotte neemt de vertrouwenspersoon van de opleidingsorganisatie een besluit. Hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld.

Klachtenregeling van de opleidingsorganisatie Instituut Menz

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon namens het bedrijf Instituut Menz, (vertegenwoordigd door Bernd Jansen) deze functie wordt vervuld door dhr. W. Rypkema, jurist, zelfstandig ondernemer en mediator, bereikbaar per e-mail op: info@instituutmenz.nl
Via zijn mailadres dat u op verzoek zal worden toegezonden door Instituut Menz. b. betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Instituut Menz zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de vertrouwenspersoon een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing van een met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaar noch over de totstandkoming van een rechterlijke beslissing met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij Instituut Menz, wordt aangemerkt als een gedraging van Instituut Menz, voor zover deze gedraging aan Instituut Menz kan worden toegerekend.
3. Onder personen werkzaam bij Instituut Menz worden verstaan:
 - a. Trainers en medewerkers
 - b. Bij het bedrijf Instituut Menz werkzame personen zijn nadrukkelijk op de website vermeld.
4. De in het derde lid bedoelde personen kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een bij het bedrijf Instituut Menz aanhangig geding, een partij of belanghebbende in een dergelijk geding vertegenwoordigen of bijstaan of daarin getuige of deskundige zijn.
5. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend (via post of e-mail).

Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

Artikel 4 Afdoening in der mine

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de vertrouwenspersoon nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevredengesteld kan worden.
2. Zodra de vertrouwenspersoon naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Artikel 5 Bijstand van klager

1. De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De vertrouwenspersoon kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De vertrouwenspersoon kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. De vertrouwenspersoon bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling. Binnen 4 weken wordt inhoudelijk gereageerd op het klaagschrift
2. De vertrouwenspersoon zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. De vertrouwenspersoon zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De vertrouwenspersoon zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
5. De vertrouwenspersoon kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de vertrouwenspersoon te stellen termijn aan te vullen.
6. De vertrouwenspersoon registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole. klachten en wijze van afhandeling worden voor de duur van 2 jaar bewaard.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De vertrouwenspersoon is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan een maand voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
 - d. waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;
 - e. die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
 - f. zolang te 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.

2. De vertrouwenspersoon is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de vertrouwenspersoon de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. De vertrouwenspersoon stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. De vertrouwenspersoon handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.

2. De vertrouwenspersoon kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.

3. Wanneer de klacht een werk- of familierelatie van de vertrouwenspersoon betreft, neemt hij niet aan de behandeling van de klacht deel, maar zorgt deze voor een vervangende vertrouwenspersoon in overleg met Suzanne Niemeijer.

Artikel 10. Afdoening

1. De vertrouwenspersoon stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 11 Klachtadviescommissie

1. De vertrouwenspersoon kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.

2. De vertrouwenspersoon benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.

3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.

4. De vertrouwenspersoon kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

Artikel 12

1. Zodra de vertrouwenspersoon besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt de vertrouwenspersoon de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.

2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.

3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.

4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de vertrouwenspersoon.
6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 13

Indien de conclusies van de vertrouwenspersoon afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

Artikel 14

De vertrouwenspersoon van de opleidingsorganisatie Instituut Menz draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De klachten worden vertrouwelijk behandeld. Het oordeel van dhr. Rypkema is bindend., eventuele consequenties worden door Instituut Menz afgehandeld.

Artikel 15 Overgangsbepaling

1. De door de vertrouwenspersoon van het bedrijf Instituut Menz bij besluit van 1 november 2010 vastgestelde klachtenregeling wordt ingetrokken per de in artikel 16, tweede lid, bedoelde datum van inwerkingtreding van de onderhavige regeling.
2. Klachten die op de datum van inwerkingtreding van deze regeling aanhangig zijn worden afgehandeld met toepassing van de bij besluit van 1 november 2010 vastgestelde klachtenregeling.
3. Klachten, ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

Artikel 16 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van het bedrijf Instituut Menz.
2. Zij is op te vragen via info@instituutmenz.nl en is in werking getreden op 5 januari 2013
3. Alle klachten worden bewaard voor een periode van minimaal 1 jaar.