



Alba-academie

De verrassende kijk op leiderschap en coaching.

Klachtenregeling Alba-academie



Klachtenregeling Alba-academie

Versie: april 2022

Vooraf – Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Directie: het management van de Alba-academie;
- b. Alba: Alba-academie.
- c. Melding van ongenoegen: een eerste melding van ongenoegen bij Alba-academie over de wijze waarop (een medewerker onder de verantwoordelijkheid van) Alba zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd;
- d. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een medewerker onder de verantwoordelijkheid van) de Alba zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd én die plaatsvindt indien een eerdere interne melding niet bevredigend is afgehandeld;
- e. Klant: een persoon die ingeschreven staat bij Alba-academie (student, cursist), een belangstellende, bedrijf of instelling (opdrachtgever);
- f. Secretariaat: het centrale meldpunt van Alba-academie waar meldingen ingediend worden;
- g. Programma Manager (PM): degene die verantwoordelijk is voor het efficiënte en effectieve verloop van alle leerprogramma's (opleidingen, cursussen, workshops);
- h. Klachtencommissie: een door de directie benoemde commissie die de klacht afhandelt, tenminste bestaande uit 1 onafhankelijke vaste voorzitter (naam direct opvraagbaar bij het Secretariaat) en 2 ad-hoc benoemde in- en / of externe deskundigen.

Artikel 1. Toepasselijkheid Klachtenregeling

1. Deze Klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen c.q. klachten van klanten die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen van intieme of seksuele aard. Hiervoor verwijst het Secretariaat klanten door naar een vertrouwenspersoon van Alba-academie.
2. De Klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen c.q. klachten van (een medewerker onder de verantwoordelijkheid van) Alba over de wijze waarop een student van Alba-academie zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Artikel 2. Procedure melding van ongenoegen

1. Een klant doet mondeling dan wel schriftelijk melding van ongenoegen bij het Secretariaat, nadat is geprobeerd het ongenoegen met de direct betrokken persoon (bijv. docent/trainer) af te handelen.
2. De medewerker Secretariaat registreert de melding en stuurt deze door naar PM.
3. De PM handelt, indien mogelijk, de melding direct af. Indien afhandeling niet direct mogelijk is, maakt de PM met de klant nadere afspraken over de afhandeling van de melding. De PM zal de melding intern bespreken met betrokken perso(o)n(en) alvorens terugkoppeling aan de klant te geven.
4. Indien de melding van ongenoegen niet naar tevredenheid van de klant is afgehandeld, meldt de klant zijn ontevredenheid opnieuw bij het Secretariaat. Het Secretariaat escaleert de melding naar de directie voor afhandeling. De directie wijst de klant voorts op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie en bespreekt het formele traject van indiening van een klacht.
5. Indien de melding van ongenoegen ook door de directie niet naar tevredenheid van de klant is afgehandeld, dient de klant via het Secretariaat een schriftelijke klacht in bij de Klachtencommissie.



Artikel 3. Procedure Indiening van klacht en vertrouwelijkheid

1. Elke klant heeft het recht om via het Secretariaat van Alba-academie een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie over de wijze waarop Alba-academie zich jegens hem in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. De Klachtencommissie neemt de klacht uitsluitend in behandeling indien de klant éérs een melding van ongenoegen kenbaar heeft gemaakt en heeft geprobeerd de zaak met de direct betrokkene(n) op te lossen. Indien de melding niet heeft plaatsgevonden verwijst het Secretariaat de klant naar de meldingsprocedure.
2. Een gedraging van en/of dienst verleend door een medewerker of freelancer, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Alba-academie, wordt aangemerkt als een gedraging van/dienst verleend door Alba-academie.
3. Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
 - d. plaats, tijd en omstandigheden van de gedraging.
4. Het Secretariaat stuurt indiener een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht en stuurt de klacht door naar de voorzitter van de Klachtencommissie ter afhandeling.
5. Elke klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld.

Artikel 4. Geen verplichting tot behandeling

1. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen als deze betrekking heeft op de wijze waarop Alba-academie zich heeft gedragen:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die als formele klacht is behandeld conform de artikelen 6 tot en met 9 van deze regeling;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest of;
 - d. zolang ter zake daarvan op bevel van de officier van justitie een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is of als de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit ter zake waarvan op bevel van de officier van justitie een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is.
2. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klant of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dit ter beoordeling van de voorzitter van de Klachtencommissie.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klant zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5. Procedure klachtindiening Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie zendt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst aan de klant.
2. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht door de Klachtencommissie.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, de ontvangstbevestiging en van de daarbij behorende stukken.

Artikel 6. Afhandeling klachten

1. De directie van Alba-academie benoemt per klacht een Klachtencommissie, welke minimaal bestaat uit de vaste, onafhankelijke voorzitter (de onafhankelijke derde) en twee expert-leden. Deze expert-leden mogen niet degenen zijn op wie de klacht betrekking heeft;
2. De behandeling van een klacht geschiedt door de Klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in zijn afweging;



3. De Klachtencommissie beslist binnen acht weken inzake de klacht;
4. De Klachtencommissie stelt de klant en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de beslissing die de Klachtencommissie daaraan verbindt;
5. De uitspraak van de Klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

Artikel 7. Horen van de klant en de beklagde (hoor en wederhoor)

1. De Klachtencommissie stelt de klant en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord;
2. De Klachtencommissie kan de toepassing van het eerste lid achterwege laten als de klant heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als de klacht kennelijk ongegrond is;
3. De Klachtencommissie maakt van het horen een verslag. Het verslag wordt toegezonden aan de betrokkenen en wordt door de Klachtencommissie gearhiveerd.

Artikel 8. Termijn van behandeling

1. De Klachtencommissie handelt een klacht binnen vier weken na ontvangst door het Secretariaat van Alba-academie af;
2. De Klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen;
3. De Klachtencommissie doet van de verdaging schriftelijk mededeling aan de klant en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 9. Registratie, dossiervorming, inzage en bewaartermijn

1. De Klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klacht;
2. De Klachtencommissie verzamelt relevante stukken, onderzoeken en verslagleggingen in een klachtdossier;
3. Het klachtdossier is te allen tijde in te zien door de klant en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
4. De Klachtencommissie bewaart het klachtdossier gedurende een jaar. Na deze bewaartermijn worden de relevante stukken vernietigd.

Artikel 10. Citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Alba-academie'.

Artikel 11. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

1. De Klachtenregeling Alba-academie is vastgesteld door de Directie op 1 januari 2010 en sindsdien jaarlijks in de maand september geëvalueerd en voor zover nodig aangepast aan interne ontwikkelingen en aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie;
2. Laatste herziening is gedaan in april 2022 (versie 0422);
3. Versie 0422 is op 1 april 2022 in werking getreden;
4. Op de Klachtenregeling Alba-academie is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing;
5. Blijvende geschillen kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Bij deze Klachtenregeling is als bijlage een toelichting opgenomen. De bijlage maakt onlosmakelijk deel uit van deze regeling.



Toelichting bij de Klachtenregeling Alba-academie

Deze regeling is tot stand gekomen naar aanleiding van de wens van Alba-academie om een eenvoudige klachtenregeling op te stellen die voor klanten duidelijk en toegankelijk is.

Alba-academie streeft ernaar om alle klachten van klanten die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen neer te leggen bij vertrouwenspersonen. Hierbij kan men denken aan directe of indirecte ongewenste uitlatingen of handelingen van intieme of seksuele aard, die tot uiting komen in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat door de klant als ongewenst en/of ongewild wordt ervaren en een inbreuk vormt op de integriteit van de klant. Op dergelijke gedragingen is deze Klachtenregeling dus niet van toepassing.

Alle meldingen van ongenoegen en klachten van klanten kunnen worden gemeld bij het Secretariaat van Alba-academie, welke als centraal aanspreekpunt fungeert voor onze klanten. Hierbij kan men denken aan bijvoorbeeld ongenoegen / klachten over een studiegroep of studiebijeenkomst, verschil van mening met docent cq. medewerker van Alba-academie, verzending van materiaal, correspondentie of onjuist verstrekte informatie.

Alvorens het formele traject van afhandelingen van klachten te bewandelen is er voor gekozen om de klant eerst het ongenoegen op te laten lossen in samenspraak met de direct betrokkenen. Wanneer dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klant een melding van ongenoegen kenbaar maken bij het Secretariaat. Deze uiting kan zowel mondeling, schriftelijk, of per e-mail geschieden.

Bij de afhandeling van een melding probeert de Programma Manager op een minder formele manier de melding goed en snel af te handelen i.s.m. betrokkenen. Als de klant niet tevreden is over de wijze waarop de melding is afgehandeld, wordt de melding voorgelegd aan de directie. Mocht dit ook niet leiden tot een bevredigende oplossing, wordt de klant in de gelegenheid gesteld om van de melding een formele klacht te maken en deze in te dienen bij de Klachtencommissie.

Een formele klacht moet betrekking hebben op de manier waarop (een medewerker van) Alba-academie zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen vallen dus buiten het bereik van deze regeling.

Formele klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de Klachtencommissie. Hierbij geldt de algemene regel dat Alba-academie moet zorgen voor een zorgvuldige afhandeling. Zodra Alba-academie naar tevredenheid van de klant aan diens klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Een belangrijk vereiste voor een behoorlijke klachtbehandeling is dat de Alba-academie, alsook de Klachtencommissie, de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bevestigt. Het tijdstip van de ontvangst van de klacht is immers ook van belang voor de termijn van behandeling.

De klant moet de zekerheid hebben dat zijn klacht vlot wordt afgehandeld. Daarom is een termijn opgenomen waarbinnen de klachtencommissie de klacht moet hebben afgehandeld. Het tijdstip waarop de klacht ontvangen is, is daarbij bepalend. Ook als deze termijn wordt overschreden blijft Alba-academie verplicht de klacht af te handelen.

Uitspraken van de Klachtencommissie zijn voor alle partijen bindend. Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de Klachtencommissie kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.



Bijlage Klachtenregeling

Samenstelling Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat tenminste uit 1 onafhankelijke vaste voorzitter en 2 ad-hoc benoemde in- en / of externe deskundigen. De ad-hoc benoemde deskundigen worden aangetrokken naar aanleiding van de aard van de klacht.

Vaste voorzitter Klachtencommissie

De heer F. den Dekker- onafhankelijke derde
Kruisparkweg 61
5684 AB Best
Tel: 06-53747823
E-mail: abbest@planet.nl

Secretariaat Klachtencommissie

Het centrale meldpunt van Alba-academie waar meldingen ingediend worden.

Secretariaatsmedewerker Klachtafhandeling

Mevrouw A.P.C. der Kinderen
P/a Alba-academie
Locht 117
5504 RM Veldhoven
Tel: 040-2955999
E-mail: tdkinderen@alba-academie.nl

Overige belanghebbenden

Eerste melding van ongenoegen:

Programma Manager

Mevrouw G. Holtus
P/a Alba-academie
Locht 117
5504 RM Veldhoven
Tel: 085- 200 8000
E-mail: opleiding@alba-academie.nl

Escalatie melding van ongenoegen:

Directeur

Mevrouw S. Smeenge
P/a Alba-academie
Locht 117
5504 RM Veldhoven
Tel: 085-200 8000
E-mail: ssmeenge@alba-academie.nl