

## Klachtenreglement Parkstad Opleidingen

# Parkstad Opleidingen



Parkstad Opleidingen

Versie: 1.0

Versiedatum: 15 mei 2021

Status: vastgesteld

Vaststellingsdatum: 20 mei 2021

## **Artikel 1 Begrippen**

- 1.1 Parkstad Opleidingen: de onderwijsinstelling die aan deelnemers opleidingen en/of examens aanbiedt.
- 1.2 Deelnemer: een persoon die een opleiding volgt en/of een examen afneemt.
- 1.3 Klager: de deelnemer aan de opleiding en/of examen, werkgever of andere betrokkene die een klacht, bezwaar- of beroepschrift indient.
- 1.4 Deelnemersadministratie: afdeling van Parkstad Opleidingen die gericht is op het beantwoorden van vragen van (aspirant) deelnemers, en op het verhelpen van problemen van deelnemers.
- 1.5 Examencommissie: Examencommissie SCIOS of Examencommissie Stipel.
- 1.6 Klacht: een uiting van onvrede met betrekking tot een opleiding of examen, de uitvoering hiervan en/of andere gedragingen van Parkstad opleidingen.
- 1.7 Bezwaarschrift: een door een deelnemer ingediend schrijven waarmee de deelnemer gemotiveerd bezwaar indient tegen de geboden oplossing van de deelnemer administratie of tegen een besluit van een examinerator.
- 1.8 Beroepschrift: een door een deelnemer bij Parkstad Opleidingen ingediend schrijven waarmee de deelnemer gemotiveerd in beroep gaat tegen de beslissing naar aanleiding van zijn bezwaarschrift.
- 1.9 Afhandeling: de klacht, het bezwaar- of beroepschrift wordt als afgehandeld beschouwd per datum dagtekening van de gevonden oplossing, de beslissing in bezwaar c.q. uitspraak in beroep en wanneer de bezwaar- en of beroepstermijn ongebruikt is verstreken.
- 1.10 Klachtencommissie: Commissie welke bezwaarschriften en beroepschriften behandelt en bestaat uit de directie en de manager opleidingen

## **Artikel 2 Reikwijdte**

- 2.1 Dit reglement is van toepassing op alle klachten, bezwaar- en beroepschriften inzake het onderwijs, de uitvoering daarvan en/of andere gedragingen van Parkstad Opleidingen en tevens op bezwaar- en beroepschriften inzake een besluit van een examinerator of examencommissie van een bij Parkstad Opleidingen ingeschreven deelnemer.

## **Artikel 3 Doel klachtenreglement**

- 3.1 Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

#### **Artikel 4      Vertrouwelijkheid**

- 4.1      Parkstad Opleidingen draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van klachten, bezwaar- en beroepschriften.
- 4.2      De medewerkers van de deelnemersadministratie zijn gehouden vertrouwelijk met persoonlijke informatie om te gaan.

#### **Artikel 5      Indienen van een klacht, bezwaar- of beroepschrift m.b.t. het onderwijs, de uitvoering daarvan en/of andere gedragingen van Parkstad Opleidingen**

- 5.1      Een klacht, bezwaar- en beroepschrift m.b.t. een opleiding of examen, de uitvoering daarvan of andere gedragingen van Parkstad Opleidingen kan worden ingediend bij de deelnemer administratie. Indienen kan digitaal via [opleidingen@parkstad-opleidingen.nl](mailto:opleidingen@parkstad-opleidingen.nl) of schriftelijk ter attentie van de Deelnemersadministratie Parkstad Opleidingen, Breinderveldweg 11, 6365 CM Schinnen
- 5.2      Een klacht, bezwaar- of beroepschrift bevat tenminste:
- a.      naam en adres van de klager en de relatie van de klager tot Parkstad Opleidingen;
  - b.      de dagtekening;
  - c.      een omschrijving van de klacht, het bezwaar of het beroep;
  - d.      verwijzing naar eventuele eerdere correspondentie;
  - e.      de gronden van de klacht, het bezwaar of het beroep;
  - f.      de gewenste oplossing;
  - g.      relevante bijlagen.

Indien de klacht, het bezwaar- of het beroepschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

#### **Artikel 6      Behandeling van een klacht, bezwaar- of beroepschrift m.b.t. het onderwijs, de uitvoering daarvan en/of andere gedragingen van Parkstad Opleidingen**

- 6.1      De deelnemersadministratie draagt binnen 10 werkdagen zorg voor de afhandeling van de klacht, tenzij de deelnemersadministratie deze termijn heeft verlengd met maximaal 10 werkdagen.
- 6.2      Wanneer de deelnemersadministratie niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, kan de klager een bezwaarschrift indienen op de wijze als omschreven in de artikelen 5.1 en 5.2.
- 6.3      Bij het ontvangen van het bezwaarschrift beoordeelt de deelnemersadministratie het karakter van de klacht. Bij een bezwaarschrift dat naar het oordeel van de deelnemersadministratie geschikt is voor bemiddeling, wordt de deelnemer hiertoe uitgenodigd.
- 6.4      Wanneer er geen sprake is van bemiddeling, dan wel de deelnemer geen bemiddeling wenst of de bemiddeling heeft niet tot een oplossing geleid, neemt de deelnemersadministratie binnen 6 weken nadat het bezwaarschrift is ingediend een gemotiveerde beslissing. De

deelnemersadministratie informeert de klager digitaal of schriftelijk over de gemotiveerde beslissing.

- 6.5 De klager kan na 10 werkdagen na dagtekening van de beslissing op het bezwaarschrift een beroepschrift indienen op de wijze als omschreven artikelen 5.1 en 5.2.
- 6.6 Beroepschriften worden door de klachtencommissie afgehandeld.
- 6.7 De klachtencommissie informeert de klager digitaal of schriftelijk over de gemotiveerde beslissing, binnen 6 weken gerekend vanaf de dag waarop de termijn voor het indienen van het beroepschrift is verstreken, tenzij de klachtencommissie deze termijn heeft verlengd. Een afschrift van de uitspraak wordt meegestuurd.
- 6.8 Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend.

#### **Artikel 7 Niet ontvankelijk verklaren van een klacht, bezwaar-of beroepschrift**

- 7.1 Parkstad Opleidingen is niet verplicht een klacht, bezwaar- of beroepschrift in behandeling te nemen indien:
  - a. een klacht wordt ingediend wanneer meer dan een jaar is verstreken sinds de kwestie waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan;
  - b. een bezwaar- of beroepschrift buiten de daarvoor gestelde termijn wordt ingediend;
  - c. het bezwaarschrift niet voldoet aan het gestelde in het artikel 5.2;
  - e. een zaak reeds in behandeling is bij de rechter;
  - f. er een ander extern reglement voorligt.
- 7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht, het bezwaar- of beroepschrift wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst ervan in kennis gesteld, waarbij gemotiveerd wordt aangegeven waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.

#### **Artikel 8 Slotbepaling**

- 8.1 Dit reglement kan worden aangehaald als klachtenreglement van Parkstad Opleidingen.
- 8.2 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het directie van Parkstad Opleidingen.
- 8.3 De directie, is bevoegd om in bepaalde gevallen of groepen van gevallen van dit reglement af te wijken in het voordeel van de klager(s). De directie of de examencommissie zal dit alleen doen in geval er sprake is van een volgens de directie of de examencommissie ernstige onredelijke of onbillijke uitwerking van dit reglement. Beslissingen genomen op basis van deze bepaling leiden niet tot precedentwerking.