

Reglement Klachtencommissie LBBO

(bijlage bij klachtenprocedure LBBO)

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) LBBO: Landelijke Beroepsgroep voor begeleiders in het Onderwijs, statutaire gevestigd in Bilthoven, Leyenseweg 113 A5, 3721 BC, ingeschreven bij de KVK onder nummer, 20115710.
- b) Secretaris: de medewerker van de LBBO die door het Bestuur als secretaris bij de Klachtencommissie van de LBBO is aangesteld.
- c) Klager: degene die een klacht kenbaar maakt met het oogmerk de Klachtencommissie van de LBBO een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken.
- d) Klacht: op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot de ledenzorg, het ledengebonden onderwijs of een daarmee verband houdende procedure, gebeurtenis of faciliteit waarvoor de LBBO verantwoordelijk is c.q. waarop een medewerker van LBBO aanspreekbaar is.
- e) Betrokkene: de medewerker van de LBBO tegen wie de klacht zich richt c.q. de medewerker van de LBBO onder wiens verantwoordelijkheid het voorval plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd.
- f) Het reglement: het Reglement Klachtencommissie LBBO.

Artikel 2 Instelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie is op voordracht ingesteld door het bestuur.

Artikel 3 Geheimhouding

De leden van de Klachtencommissie en de secretaris daarvan zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun functioneren als lid.

Artikel 4a Samenstelling Klachtencommissie

- a) De Klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden: de directeur en twee bestuursleden. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris.
- b) De voorzitter van de Klachtencommissie is een bestuurslid.

Contact

Leyenseweg 113 A5
3721 BC Bilthoven

kantoor@lbbo.nl
(085) 760 62 46

www.lbbo.nl
KvK: 20115710

IBAN: NL71 RABO 0396604714
BTW: NL813592422B01

Leden Klachtencommissie

Bestuurslid: de heer P. Mol (voorzitter klachtencommissie)

Bestuurslid: mevrouw E. Houben-Feddema

Directeur: mevrouw H. Verhoef

Secretaris: mevrouw P. van de Pol

Artikel 4b Benoeming leden Klachtencommissie

- a) De leden van de Klachtencommissie worden benoemd door het Bestuur voor een periode van drie jaren. Na afloop van deze periode kan een lid worden herbenoemd voor drie volgende jaren.

Artikel 5 De secretaris

- a) Een medewerker van het officemanagement wordt door het bestuur aangesteld als secretaris.
- b) De secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de Klachtencommissie. Zo draagt de secretaris zorg voor tijdige aankondiging van vergaderingen, tijdige verspreiding van de documenten onder de klager en betrokkene, evenals archivering.
- c) De secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de Klachtencommissie en behandelt klachten in overeenstemming met de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens, dit Reglement en de nadere aanwijzingen van de Klachtencommissie.
De secretaris houdt administratie van de termijnen waarvoor de leden van de Klachtencommissie zijn benoemd.

Artikel 6 Voorbereiding op de behandeling door de Klachtencommissie

- a) De secretaris bevestigt binnen een week na ontvangst aan de klager dat de klacht is ontvangen. De secretaris informeert de klager over de verdere procedure.
- b) Indien de klacht direct of indirect betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de klacht.
- c) Als de klacht door een externe instantie in behandeling wordt/is genomen bepaalt de Klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welk onderdeel de klacht daarnaast, geheel of op onderdelen, verder door de Klachtencommissie wordt behandeld.
De secretaris zendt de klacht aan de betrokkene(n) met het verzoek binnen vier weken schriftelijk een reactie te (doen) geven.

Artikel 7 Behandeling door de Klachtencommissie

- a) De voorzitter van de Klachtencommissie opent de vergadering of zitting niet indien niet minstens twee van de overige leden aanwezig zijn.
- b) Onder de voorzitter en de leden wordt mede verstaan de plaatsvervangende leden.
- c) De voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde.
- d) De Klachtencommissie beslist binnen acht weken nadat de secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd. Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van acht weken ontoereikend is worden klager en betrokkene(n) daarover geïnformeerd onder

opgave van redenen en met vermelding van de termijn waarop naar verwachting de beslissing op de klacht zal worden gegeven.

- e) Alle klachten worden geregistreerd en na behandeling voor een periode van 2 jaar bewaard.

Artikel 8 Deskundigen

- a) De Klachtencommissie kan het schriftelijke of mondelinge advies inroepen van deskundigen. De Klachtencommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om op verzoek van de voorzitter van zijn deskundigheid blijk te geven.

Artikel 9 Beoordeling

- a) De Klachtencommissie verklaart de klacht zonder mondelinge behandeling niet-ontvankelijk, althans ongegrond, indien:
- de klacht is ingediend door een klager die geen belanghebbende is bij de beslissing op de klacht;
 - de klacht al eerder door de Klachtencommissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
 - de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig of kennelijk ongegrond is.
- b) De Klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De Klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de Klachtencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het Bestuur.
- c) Het oordeel van de Klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt door of namens de voorzitter ondertekend.
- d) Vindt de klager dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan kan de klacht in 2e instantie worden voorgelegd aan een onpartijdige bemiddelaar, namelijk Peter van der Horst, Biltse Administratie Kantoren te Bilthoven, wiens oordeel bindend zal zijn.

Artikel 10 Slotbepalingen

- a) De voorzitter van de Klachtencommissie ziet toe op de naleving van het reglement.
- b) De voorzitter van de Klachtencommissie beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.