

# Klachtenregeling avM

De academie voor Medezeggenschap B.V. kent een klachtenregeling. Deze heeft ten doel de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen te bevorderen, alsmede te voorzien in een procedure om binnen zo kort mogelijke termijn adequaat op klachten te reageren.

**Externe klacht:** Een externe klacht is een uiting van ontevredenheid door anderen dan medewerkers, zelfstandige trainers en freelance medewerkers.

**Interne klacht:** Een interne klacht (tekortkoming) is een situatie waarin iets of iemand niet aan de eisen of verwachtingen voldoet. Tekortkomingen kunnen worden gemeld bij de directie door medewerkers, zelfstandige trainers en freelance medewerkers.

Deze klachtenregeling is als volgt vastgelegd en behandelt alleen de externe klacht.

## Artikel 1 – Begripsomschrijving

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

avM	: Academie voor Medezeggenschap, Droogdokkeneiland 27b, 5026 SP gevestigd te Tilburg, 085-8770577
Directie	: De directie van de avM.
Behandelaar	: De onafhankelijke derde die door de directie is aangewezen voor de behandeling van klachten. Voor de uitvoering van deze klachtenregeling is aangewezen: <b>mr. Joost van Mierlo, De Voort Advocaten   Mediators</b> , gevestigd te Tilburg. Indien deze niet beschikbaar is, wijst de directie een andere onafhankelijke derde aan.
Gedragsregels	: De door de Branchevereniging Medezeggenschap (BVMZ) en Beroepsvereniging voor medezeggenschapsprofessionals (BVMP) vastgestelde gedragscode.
Klacht	: Elke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van avM en/of het functioneren van een medewerker van avM door of namens klager, mondeling dan wel schriftelijk dan wel per e-mail, kenbaar gemaakt aan de avM.
Klager	: De bij een dienstverlening van de avM betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
Medewerker	: De bij of namens de avM werkzame personen tegen wie de klacht zich richt.
Klachtenregeling	: De onderhavige klachtenregeling.

## Artikel 2 – Procedure

- 2.1 Wanneer de klager bij de avM of de medewerker van de avM uiting geeft aan een klacht en deze niet aanstonds oplosbaar blijkt, wordt deze doorgeleid naar de behandelaar. De klacht dient in dat geval - voor zover dat niet al is gebeurd - schriftelijk, duidelijk en met redenen omkleed door de klager te worden voorgelegd aan de avM (schriftelijke melding).
- 2.2 De klager doet bij zijn klachtmelding in elk geval opgave van:
  - zijn naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en (eventueel) faxnummer en mailadres;
  - de betrokken medewerker;
  - een korte omschrijving van de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft;
  - een korte omschrijving van de klacht.
- 2.3 De avM legt de datum van ontvangst van de door de klager gedane klachtmelding vast. Indien de klacht niet direct nadat de klager daaraan bij de avM uiting heeft gegeven wordt opgelost, stelt de avM de behandelaar binnen twee weken na

ontvangst van de schriftelijke melding op de hoogte van de klachtmelding en van de in artikel 2.2 bedoelde gegevens. De avM stelt de eventuele (overige) door de klager bij zijn melding gevoegde documenten ter beschikking van de behandelaar. De behandelaar opereert onafhankelijk van de directie en van de bij de klacht betrokken medewerkers.

- 2.4 De behandelaar draagt ervoor zorg dat de klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor indien de klager en/of de medewerker dat op prijs stelt, adequaat wordt behandeld. Hij zorgt ervoor dat de klacht is afgehandeld binnen zes weken na de datum waarop de behandelaar de klachtmelding en de in artikel 2.3 bedoelde gegevens en documenten van de avM heeft ontvangen. Een eenmalige verlenging van deze termijn met maximaal vier weken is mogelijk. De behandelaar stelt de klager en de medewerker tevoren van een voorgenomen verlenging in kennis. Indien de klager en de medewerker hiermee akkoord zijn kan de afhandeling eventueel telefonisch plaatsvinden.
- 2.5 De behandelaar legt de datum waarop hij de in artikel 2.3 bedoelde gegevens en documenten van de avM heeft ontvangen, evenals de door hem gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de klager en/of de medewerker gemaakte afspraken, deugdelijk vast.
- 2.6 De behandelaar is - behoudens jegens de directie - tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- 2.7 De behandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De behandelaar wijst de klager er schriftelijk op dat, wanneer de klacht niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, de klager deze kan voorleggen aan de Beroepsvereniging voor medezeggenschapsprofessionals (BVMP) dan wel de Branchevereniging Medezeggenschap (BVMZ). Het oordeel van de bezwarencommissie van de BVMZ dan wel BVMP is bindend voor de avM.

### **Artikel 3 – Archivering en interne informatie**

- 3.1 De avM registreert en archiveert alle bij de avM binnengekomen klachten en bewaart de op de klacht betrekking hebbende stukken voor een periode van 5 jaar.
- 3.2 De behandelaar informeert de directie schriftelijk inzake de behandeling van elke door hem behandelde klacht, zodra die behandeling heeft plaatsgevonden. Hij stelt de directie daarbij in het bezit van alle op de klacht en de behandeling daarvan betrekking hebbende stukken, waaronder de in artikel 2.5 bedoelde vastlegging.
- 3.3 De directie informeert de medewerkers, zelfstandige trainers en freelance trainers van de avM periodiek over de behandeling van bij de avM binnengekomen klachten.
- 3.5 In het verlengde daarvan neemt de directie de maatregelen die zij geboden acht.

### **Artikel 4 – Slotbepalingen**

- 4.1 Op de onderhavige klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 4.2 Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de avM. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van de avM.
- 4.3 Geschillen naar aanleiding van de onderhavige klachtenregeling en/of de daarin geregelde behandeling en/of afhandeling van klachten, tussen de klager en/of de medewerker en/of de avM, kunnen - voor zover te dier zake niet schriftelijk een andere geschillenregeling tussen de betrokkenen wordt overeengekomen - uitsluitend door de Nederlandse rechter worden beslecht.