



KLACHTENREGELING STICHTING REGISTER DOCENT GEVAARSBEHEERSING

U mag van ons verwachten dat wij alles in het werk zullen stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch valt het niet altijd te voorkomen dat u over onderdelen van de dienstverlening van een register docent gevaarsbeheersing of mogelijk zelfs over de Stichting RDG niet tevreden bent. Wanneer hij of zij niet aan uw verwachtingen heeft voldaan, verzoeken wij u om ons dit te melden. Mede hierdoor zijn wij in staat om de kwaliteit van een register docent gevaarsbeheersing en/of de Stichting te verbeteren dan wel te waarborgen.

Begripsbepalingen

Artikel 1

klacht

Een klacht is gericht tegen de wijze waarop de Stichting RDG en/of een register docent gevaarsbeheersing zich heeft gedragen. De afhandeling van de klacht vindt plaats op de wijze in dit reglement voorzien.

Vorm van de klacht

Een klacht dient gedagtekend en ondertekend schriftelijk te worden ingediend bij het bestuur van de Stichting RDG onder vermelding van de naam van de register docent gevaarsbeheersing waartegen de klacht is gericht indien de klacht tegen een register docent gevaarsbeheersing is gericht.

Klager

Een klager kan zijn een opdrachtgever, collega register docent gevaarsbeheersing of cursist van een register docent gevaarsbeheersing. De cursist kan zich laten vertegenwoordigen door een persoon die daartoe door de cursist is gemachtigd of optreedt als diens wettelijk vertegenwoordiger.

Aangeklaagde

De aangeklaagde kan de Stichting RDG zijn en/of een bij deze stichting ingeschreven register docent gevaarsbeheersing.

Stichting RDG

Stichting Register Docent Gevaarsbeheersing, gevestigd te 5662 TD Geldrop, Hulst 71.

Bemiddeling

De door de Stichting RDG ontplooiende activiteiten, die ertoe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen.

**Klachtencommissie:**

Een door het bestuur van de Stichting RDG in het leven geroepen commissie, die de taak heeft schriftelijke klachten conform dit reglement te behandelen.

Klachtbehandeling:

Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van het bestuur van de Stichting RDG, mede naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie c.q. de commissie van beroep over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan het bestuur van de Stichting RDG.

Doelstellingen**Artikel 2**

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. Het opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij klager, op een door het bestuur van de Stichting RDG vastgestelde uniforme wijze;
- b. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;

Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de het bestuur van de Stichting RDG.

- c. Het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door de Register Docenten Gevaarsbeheersing en/of de Stichting RDG door het signaleren van vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

Uitgangspunten**Artikel 3**

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Klachten worden volgens deze regeling ingediend en behandeld door een door het bestuur van de Stichting RDG ingestelde klachtencommissie;
- Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk. De Stichting RDG faciliteert dit zo veel mogelijk;
- De klachtenprocedure is voor de klager zoveel mogelijk laagdrempelig. De door hem gemaakte kosten zijn voor eigen rekening.
- Klager en aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure. De kosten van deze bijstand komen voor eigen rekening;
- Klachten worden afgehandeld volgens vaste, overzichtelijke procedures;



- Klager en aanklaagde worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk en eventueel mondeling een toelichting te geven op de klacht;
- De klachtencommissie kan bij derden informatie inwinnen indien zij dit nodig acht;
- Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast;
- Bij de behandeling van de klacht geldt het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde;
- Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd conform de wet Bescherming Persoonsgegevens;
- Het bestuur van de Stichting RDG, de leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en andere bij de procedure betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als bestuurslid, lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden;
- De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims.

klachteninformatielijn

Artikel 4

1. Er is een klachteninformatielijn (040-2852682 of info@SRDG) die tot taak heeft een snelle en klantvriendelijke opvang van klagers die de weg naar de Stichting RDG niet direct weten te vinden met als doel:
 - a. (zo mogelijk) wegnemen van ongenoegen door middel van uitleg of informatie;
 - b. adequaat doorverwijzen naar het bestuur van de Stichting RDG;
 - c. hulp bieden bij het indienen van een klacht.
2. Medewerkers van de klachteninformatielijn registreren de bij hun binnenkomende klachten, bieden informatie en verwijzen naar het bestuur van de Stichting RDG dan wel dragen er zorg voor dat er namens het bestuur van de Stichting RDG binnen 10 werkdagen contact wordt opgenomen met de klager.

De procedure

Artikel 5

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Zonodig speelt hier het bestuur van de Stichting RDG hierin een bemiddelende rol. Indien dit niet mogelijk is, kan door het bestuur worden gekozen voor een procedure klachtbehandeling door de klachtencommissie;
2. De bemiddeling bestaat er uit dat binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht een vertegenwoordiger van de Stichting RDG de klager vraagt of hij hulp of begeleiding kan bieden bij het komen tot een aanvaardbare klachtafhandeling tussen klager en aangeklaagde. Eén van de mogelijkheden hiertoe is het onder verantwoordelijkheid van de Stichting RDG organiseren van



3. een bijeenkomst die onder leiding staat van een door de Stichting RDG aangewezen persoon die niet betrokken is geweest bij het probleem waarover de klacht is ontstaan. Bij deze bijeenkomst zijn de klager en aangeklaagde aanwezig. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan door derden.
4. Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om, al of niet met hulp, door middel van deze procedure tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager dit schriftelijk laten weten aan het bestuur van de Stichting RDG;

Procedure via klachtencommissie

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 6

1. De leden van de klachtencommissie worden voor bepaalde tijd benoemd door het bestuur van de Stichting RDG in de volgende samenstelling:
 - de voorzitter die niet werkzaam is of is geweest bij of voor het bestuur van de Stichting RDG;
 - twee register docenten gevaarsbeheersing;
2. Het bestuur van de Stichting RDG benoemt voor de voorzitter en voor ieder lid een plaatsvervangend lid.
3. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor twee jaar en zijn twee maal herbenoembaar.
4. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.
5. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden.
6. Het bestuur van de Stichting RDG benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris.

Artikel 7

1. De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt op basis van de te behandelen klachten.
2. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
3. De voorzitter stelt de agenda voor de bijeenkomsten op.

Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 8

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het op basis van de behandeling van een schriftelijke klacht komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde en/of het bestuur van de Stichting RDG;
- b. Het op basis van de ingediende klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de dienstverlening van de aangeklaagde(n) en/of de Stichting RDG;
- c. Het zorgen voor een adequate registratie van de ingediende klachten;



- d. Het in voorkomende gevallen adviseren van het bestuur van de Stichting RDG over situaties waarin dit reglement niet voorziet.

Artikel 9

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het oproepen en horen van klager en aangeklaagde;
- b. Het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- c. Het inwinnen van algemene informatie binnen en buiten de Stichting RDG voor zover zulks dienstig is aan de behandeling van de klacht;
- d. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken voor zover dit geschiedt met (gerichte) toestemming van de bij de klacht betrokkenen of diens wettelijk vertegenwoordiger, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- e. Het raadplegen en inzien van de indicatiegegevens die betrekking hebben op de klacht, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de betrokkenen of diens wettelijk vertegenwoordiger, waarbij de verantwoordelijk indicatiesteller in de gelegenheid wordt gesteld de gegevens die betrekking hebben op derden af te schermen.
- f. Het inschakelen van deskundigen.

Werkwijze van de klachtencommissie

Artikel 10

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor, dat binnen twee weken na ontvangst van een schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen een nader te stellen termijn (in beginsel twee weken) aanvullende informatie te verschaffen.
3. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde wordt geïnformeerd over de inhoud van de ingediende klacht en over de te volgen procedure.
4. De klachtencommissie verzoekt aangeklaagde om binnen een nader te stellen termijn (in beginsel twee weken) schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht.
5. Wanneer de aangeklaagde niet of niet tijdig reageert op de hem voorgelegde inhoud van de klacht, behandelt de klachtencommissie de klacht zonder de reactie van de aangeklaagde. De aangeklaagde wordt op de hoogte gehouden van het verloop van de procedure en hij ontvangt een afschrift van de uitspraak van de klachtencommissie.



Toestemming

Artikel 11

1. De klachtencommissie vraagt zowel aan de klager als aan de aangeklaagde toestemming om de in het kader van de schriftelijke klachtenprocedure door partijen te ontvangen stukken in afschrift ter beschikking te stellen van de andere partij (-en), eventuele deskundigen en eventuele derden van wie de klachtencommissie het nodig oordeelt dat zij kennis nemen van (stukken uit) het klachtdossier.
2. De klachtencommissie vraagt toestemming aan de klager om zo nodig kennis te nemen van diens indicatiedossier.
3. De klachtencommissie doet tevoren mededeling aan betrokken partijen wanneer zij voornemens is om inzage te geven in het klachtdossier aan één of meer deskundigen en/of aan nader aan te duiden derden.
4. De klachtencommissie informeert klager en aangeklaagde wanneer zij algemene informatie opvraagt aan derden in of buiten het bestuur van de Stichting RDG.
5. Wanneer klager en/of aangeklaagde aan de klachtencommissie de in het eerste lid en/of tweede lid bedoelde toestemming onthouden, dan wel direct na ontvangst van de in lid 3 bedoelde mededeling hiertegen bezwaar maken, behandelt de klachtencommissie de klacht met in achtneming van de toepasselijke wet - en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Geheimhouding

Artikel 12

1. De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht en verleent geen informatie tijdens het onderzoek van de klacht aan derden met uitzondering aan de voorzitter van de Stichting RDG. Alleen wanneer betrokkenen toestemming geven of wanneer de informatie niet tot de persoon herleidbaar is, mag deze aan derden worden verstrekt.
2. Wanneer de klacht(en) dusdanig ernstig en/of structureel is (zijn) dat er voor de klachtencommissie een conflict van plichten ontstaat (te weten geheimhoudingsplicht versus het belang van de algemene werkzaamheden van de organisatie), waarbij de situatie zo ernstig is, dat de doorbreking van de geheimhoudingsplicht te rechtvaardigen is, kan de klachtencommissie het bestuur van de Stichting RDG bij de behandeling van een klacht betrekken.
3. De verantwoordelijkheid voor het doorbreken van de geheimhoudingsplicht tijdens het onderzoek van de klacht ligt bij de klachtencommissie. Zowel klager als aangeklaagde dienen te worden geïnformeerd als het bestuur van de Stichting RDG bij de klacht wordt betrokken.

Wraking en verschoning

Artikel 13

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of op een persoon waarmee een lid van de klachtencommissie nauw betrokken is, onthoudt



dat lid zich van deelneming aan de behandeling van die klacht ('verschoning'). In dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

2. Zowel de klager als de aangeklaagde kan verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gereede twijfel over diens onpartijdigheid ('waking'). Het verzoek tot waking wordt behandeld door de (plaatsvervangend) voorzitter en (plaatsvervangende) leden van de betreffende commissie. Bij honorering van het verzoek tot waking zal het plaatsvervangende lid deelnemen aan de behandeling van de klacht.

Ontvankelijkheid en beperkte uitspraak

Artikel 14

1. Wanneer een klacht kennelijk niet ontvankelijk is, wordt hiervan, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.
2. Wanneer aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd welke deels betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraak over de vraag of de aangeklaagde en/of het bestuur van het register docent gevaarsbeheersing aansprakelijk is, maar beperkt de klachtencommissie zich tot de beoordeling van de klacht. Dit wordt bij de aanvang van de klachtbehandeling aan de klager kenbaar gemaakt.

Behandeling van een schriftelijke klacht door de klachtencommissie

Artikel 15

1. Klager en aangeklaagde hebben in beginsel ieder eenmaal gelegenheid hun standpunt schriftelijk uit te zetten en toe te lichten. De ambtelijk secretaris zendt daartoe aan partijen de in het kader van het onderzoek door de klachtencommissie ontvangen stukken en stelt redelijke termijnen waarbinnen klager en/of aangeklaagde kunnen reageren. Indien de voorzitter dit nodig oordeelt, kan worden besloten tot verdere schriftelijke uitwisseling van standpunten.
2. Klager en aangeklaagde ontvangen de door ieder van hen bij de klachtencommissie ingediende stukken en de eventuele door de klachtencommissie bij derden ingewonnen informatie.

Artikel 16

1. In beginsel hoort de klachtencommissie klager en aangeklaagde na afronding van de schriftelijke uitwisseling van informatie en standpunten. Wanneer klager en aangeklaagde desgevraagd schriftelijk aangeven geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling van de klacht, kan de commissie hiervan afzien.
2. Ingeval van een mondelinge behandeling door de klachtencommissie, worden de klager en de aangeklaagde opgeroepen alsmede overige personen die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord. De mondelinge behandeling heeft een besloten karakter.



3. De klager en de aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan bij de behandeling van de klacht. Wanneer klager en/of aangeklaagde zich door meer dan één persoon wensen te laten bijstaan, vragen zij daartoe tevoren toestemming aan de voorzitter van de klachtencommissie.
4. In beginsel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie maakt een verslag van de mondelinge behandeling van de klacht. Klager en aangeklaagde ontvangen het verslag van de mondelinge behandeling, ook in het geval partijen buiten elkaars aanwezigheid zijn gehoord.
5. Wanneer de klacht betrekking heeft op meerdere aangeklaagden, worden betrokkenen in elkaars tegenwoordigheid gehoord, tenzij klager of een der aangeklaagden hiertegen bezwaar heeft.

Artikel 17

Besluitvorming binnen de klachtencommissie geschiedt bij gewone meerderheid van stemmen. Hierbij wordt gestreefd naar consensus.

Stopzetting procedure

Artikel 18

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. In dat geval wordt de behandeling van de klacht onmiddellijk beëindigd. De ambtelijk secretaris geeft hiervan aan alle betrokkenen kennis.
2. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie. Als de klager zich gedurende de procedure bij de klachtencommissie tot een andere instantie wendt, dient hij dit onverwijld aan de klachtencommissie mede te delen.

De uitspraak

Artikel 19

1. De klachtencommissie deelt binnen redelijke termijn, in principe binnen twee maanden doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, aan het bestuur van de Stichting RDG schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel over de klacht mede. Het bestuur van de Stichting RDG geeft haar eindoordeel over de klacht binnen een maand door aan de klager en aangeklaagde en of zij maatregelen zal nemen, en zo ja welke.
2. Bij zwaarwegende redenen kan het bestuur afwijken van het oordeel van de klachtencommissie
3. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van dat oordeel van het bestuur. De klachtencommissie geeft in de uitspraak aan of de klacht gegrond dan wel ongegrond wordt verklaard. Tevens wordt daarbij vermeld of, en zo ja welke, aanbevelingen aan de aangeklaagde c.q. aan het bestuur van de Stichting RDG worden gedaan.



4. Verder bevat de uitspraak een overzicht van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen of derden.
De klachtencommissie doet geen uitspraak over een mogelijke schadeclaim en kan geen arbeidsrechtelijke of disciplinaire maatregelen treffen. De commissie kan evenmin aan het bestuur van de Stichting RDG richtlijnen opleggen.
5. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in lid 1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de commissie daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie het oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Beroep

Artikel 20

1. Klager en/of aangeklaagde kunnen binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van het bestuur schriftelijk beroep aantekenen met vermelding van redenen bij de voorzitter van het bestuur van de Stichting RDG. Deze kan de klacht doorverwijzen naar de commissie van beroep indien daar gegronde redenen voor zijn.
2. De leden van de commissie van beroep worden voor bepaalde tijd benoemd door het bestuur van de Stichting RDG in de volgende samenstelling:
 - de voorzitter die niet werkzaam is voor het bestuur van de Stichting RDG;
 - een register docenten gevaarsbeheersing;
 - een persoon die niet behoort tot de Stichting RDG.
3. De commissie van beroep toetst de gehele klachtbehandeling dan marginaal inhoudelijk en procedureel en kan bij een geconstateerde omissie de klacht opnieuw in behandeling nemen.

Registratie

Artikel 21

1. Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager en aangeklaagde wordt daarbij gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen;
2. Het bestuur van de Stichting RDG is houder van de klachtendossiers. De klachtendossiers worden namens het bestuur van de Stichting RDG beheerd door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie in samenspraak met de voorzitter van de klachtencommissie;
3. Toegang tot de gegevens uit de klachtendossiers is voorbehouden aan het bestuur van de Stichting RDG, de voorzitter, de leden, de plaatsvervangende leden van de commissies en de ambtelijk secretaris;
4. Na beëindiging van de klachtbehandeling leveren de leden van de klachtencommissie alle stukken in bij de ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor vernietiging van alle stukken.
5. De ambtelijk secretaris verzorgt de vernietiging van het ambtelijk klachtendossier na vijf jaar vanaf het moment dat de behandeling van de klacht als afgerond kan worden beschouwd.



Verslaglegging

Artikel 22

1. De klachtencommissie brengt ieder half jaar een verslag uit aan het bestuur van de Stichting RDG over het aantal klachten dat is ingediend.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 maart over het voorafgaande kalenderjaar een verslag uit aan het bestuur van de Stichting RDG. Dit verslag beschrijft het totaal aantal klachten dat bij de Klachtencommissie is ingediend, de aard en inhoud van deze klachten, de gedane uitspraken over de klachten en de aan aangeklaagden en het bestuur van het register docent gevaarsbeheersing gedane aanbevelingen. In dit verslag vermeldt de klachtencommissie ook de door haar gesignaleerde vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening van de Stichting RDG. In het verslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.

Vergoedingen en kosten

Artikel 23

1. De leden van de klachtencommissies ontvangen een door het bestuur van de Stichting RDG vast te stellen onkostenvergoeding (vacatiegeld), voor zover zij niet in loondienst van de Stichting RDG zijn. De overige leden ontvangen de vergoedingen die horen bij het dienstverband, de daarbij horende salariering en onkostenregelingen en wordt in de gelegenheid gesteld de werkzaamheden in het kader van de klachtafhandeling te verrichten.
2. De kosten van deze regeling worden betaald door het bestuur van de Stichting RDG, volgens een door het bestuur vast te stellen tarief.
3. Alle kosten die worden gemaakt door klager en aangeklaagde, waaronder kosten voor het inroepen van bijstand komen voor hun eigen rekening.

Slotbepalingen

Artikel 24

Enemaal per jaar vindt tussen het bestuur van de Stichting RDG en de klachtencommissie overleg plaats over het jaarverslag van de klachtencommissies. Daarbij komt ook het functioneren van deze klachtenregeling aan de orde.

Artikel 25

Het bestuur van de Stichting RDG draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 26

Het bestuur van de Stichting RDG draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissies. Ten aanzien van de personen die met de secretariële ondersteuning zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding als vermeld in artikel 3.

**Artikel 27**

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur van de Stichting RDG.

Artikel 28

Wijziging van dit reglement geschiedt door het bestuur van de Stichting RDG.

Artikel 29

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2007.

Het bestuur Stichting RDG,
n.d. Drs. R. v. d. Biggelaar vz.