

Klachtenreglement

Artikel 1 Begripsbepaling

- a. *Klacht of conflict* een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door de organisatie of medewerker van het Lemniscaat Center m.b.t. aantasting rechtspositie, waarbij betrokkene rechtstreeks in zijn/haar belang is geschaad.
- b. *Klager/klaagster* ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van de organisatie; Lemniscaat Center of de aangewezen wettelijk vertegenwoordiger.
- c. *Beklaagde (m/v)* een medewerker en/of vrijwilliger van de organisatie; Lemniscaat Center op wie de klacht betrekking heeft.
- d. *Medewerker of vrijwilliger* diegene die op grond van een (mondelinge) overeenkomst werk verricht voor de organisatie; Lemniscaat Center.

Artikel 2 Doelstelling

Het klachtenreglement regelt de wijze waarop het hoofdbestuur van het Lemniscaat Center een klacht in behandeling neemt en regelt daarbij tevens de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed. Iedere klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 3 Klachtenbehandeling in de praktijk

- 3.1 Het Lemniscaat Center gaat er vanuit, dat in geval van conflicten tussen studenten/ cursisten, docenten, medewerkers en eigenaresse er voldoende gelegenheid is tot gesprek en bemiddeling en dat dit ook de eerste stap is bij het oplossen van die klachten/ conflicten.
- 3.2 Een klager/ klaagster wendt zich binnen 7 dagen na het voorval tot de eigenaresse van het Lemniscaat Center om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- 3.3 De eigenaresse van het Lemniscaat Center verplicht zich om, wanneer de klager/ klaagster hierom verzoekt, een tegen haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar binnen twee weken) te bespreken, en te trachten tot een oplossing te komen.
- 3.4 Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen door het Lemniscaat Center.

Artikel 4 Criteria klachtenbehandeling

Eigenaresse van het Lemniscaat Center hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht.

- a. De klacht moet het rechtstreekse belang van de klager hebben geschaad.
- b. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. R. M. Schippers; Lemniscaat Center, Kluzenaarsbocht 6, 2514 GT Delft.
- c. Voorval en klacht moeten binnen 7 dagen na het voorval worden ingediend, voor zover er geen wettelijke termijn wordt gesteld. In alle andere gevallen wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.
- d. Een brief waarin concreet vermeld staat dat dit een klacht betreft.
- Korte omschrijving van het voorval waarop deze klacht betrekking heeft.
 - De datum schrijven en van het voorval.
 - De locatie van het voorval.
 - Namen van de betrokkenen.
 - Concrete beschrijving en omschrijving van de klacht.
 - De naam van de klager/ klaagster.
 - De naam van de aangeklaagde.
 - NAW gegevens van eventuele getuigen (indien van toepassing).
 - De correspondentie en andere stukken die relevant zijn voor de klacht.

Artikel 5 Feitelijke afhandeling van de klacht

5.1 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht neemt de eigenaresse binnen het Lemniscaat Center contact op met de klager om ontvangst en (niet) ontvankelijkheid van de klacht te melden. Tevens wordt de procedure klachtafhandeling conform dit reglement toegelicht.

5.2 Ten behoeve van de afhandeling kan het Lemniscaat Center gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger dit met uitzondering van gegevens betrekking hebben op derden.

5.3 Na ontvangst van de officiële brief zal het Lemniscaat Center binnen zes weken, de klager/ klagster schriftelijk en met reden omkleed, haar oordeel ter kennisname geven.

5.4 Indien het Lemniscaat Center niet in staat is om binnen de in lid 5.3 gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform dit reglement) te komen, stelt zij met redenen omkleed de klager/ klagster en/of degene over wie geklaagd is op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen welke zij in redelijkheid tot een oordeel zou kunnen komen.

5.5 Indien klager aangeeft dat de klacht niet naar volle tevredenheid opgelost kan worden c.q. wordt door het Lemniscaat Center dan zal het Lemniscaat Center twee van haar klachtencommissieleden vragen. De klachtencommissie bestaat uit drie leden die elk lesgeven aan één van de cursussen, trainingen van het Lemniscaat Center.

Indien een student een klacht heeft over zijn/ haar opleiding, dan zullen in de klachtencommissie alleen die docenten deelnemen die niet verbonden zijn aan de opleiding waarover de student een klacht indient. Er zijn altijd twee leden die de klacht behandelen.

5.6 De klager/ klagster kan zich desgewenst ook zelf laten bijstaan door een onafhankelijke erkende mediator. Dit dient aangetoond te kunnen worden.

5.7 Bij een geschil tussen klager/ klagster en het Lemniscaat Center kan de klacht worden onderzocht door een onafhankelijke instantie betreffende hebbende op lid 5.5 en 5.6.

De verzend- en onderzoekskosten komen in dat geval ten laste van de klager/ klagster.

5.8 Mocht in geval na onderzoek blijken dat het Lemniscaat Center de zaak foutief heeft behandeld, dan worden bovengenoemde verzend- en onderzoekskosten aan klager/ klagster vergoed.

Artikel 6 Beëindiging van de procedure

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

- a. Het Lemniscaat Center met overeenstemming van de klager/ klagster de klacht heeft behandeld/ afgewikkeld en er door beide een bevestiging hierover is ondertekend.
- b. De klager/ klagster schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling middels het intrekken van de klacht.
- c. Het eindoordeel van de klacht wordt minimaal 2 jaar bewaard in ons archief.

Artikel 7 Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het Lemniscaat Center ten aanzien van de te nemen voorzieningen.

Het huidige Klachtenreglement is bijgewerkt op 20 april 2020.