



# Klachtenreglement OPB BV

Opleidingsinstituut voor Politie- en Beveiligingspersoneel BV hierna te noemen OPB draagt in aanvulling op de gepubliceerde algemene voorwaarden zorg voor het opstellen van een klachtenreglement voor haar studenten, docenten en personeel die ingeschakeld zijn bij werkzaamheden van OPB. Medewerkers worden verzocht om bij eventuele opmerkingen over de werkwijze van OPB, deze persoonlijk, schriftelijk of per email door te geven en eventuele ideeën hieromtrent aan te leveren, zodat wij onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk door de medewerker/klager worden ingediend, hierbij gaat het om direct gedrag, uitlatingen of werkzaamheden van het personeel of docenten van OPB en daarnaast om gedrag, uitlatingen of werkzaamheden van derden die werkzaamheden ten behoeve van medewerkers van OPB hebben verricht.

De klager krijgt binnen twee weken na het indienen van de klacht een schriftelijke bevestiging. In deze bevestiging wordt de klacht zo helder en duidelijk mogelijk beschreven. Hierin zijn datum, de feitelijke omschrijving van het incident en de persoon waarop het betrekking heeft van belang.

Indien er reeds langer dan 2 maanden is verstreken tot indiening van de klacht, hoeft deze niet meer in behandeling te worden genomen. Bij het niet behandelen van de klacht wordt binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van de klacht gebeurt door een andere persoon dan op wie de klacht betrekking heeft. De klager en diegene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeuren te geven en er wordt een schriftelijk verslag van het gesprek gemaakt. Dit wordt aan beide betrokkenen toegezonden.

Binnen zes weken na de ontvangstdatum wordt de klacht afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen. De klager krijgt schriftelijk en gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek en wordt tevens op de hoogte gebracht over eventuele maatregelen naar aanleiding van de bevindingen.

Indien dit voor betrokkene niet leidt tot een acceptabel resultaat, kan deze zich na gezamenlijk overleg waarin dit geconcludeerd is, wenden tot de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (<https://www.degeschillencommissie.nl/>) met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in het geschil met de verantwoordelijke. Dit dient te geschieden binnen een termijn van acht weken na ontvangst van het antwoord van de verantwoordelijke of, indien de verantwoordelijke niet binnen de gestelde termijn heeft geantwoord, binnen 8 weken na afloop van die termijn.

Vastgesteld door mr. F.M.E. Nicoll. Sittard, april 2016