

100227/1510  
26 oktober 2010

## Klachtenregeling Onderwijszorg Nederland (ONL)

---

### Definities

#### Artikel 1

- Commissie: De Onafhankelijke Geschillencommissie van ONL
- Klager: De natuurlijke persoon of de rechtspersoon die een contract betreffende dienstverlening met een lid van ONL heeft gesloten.
- Klacht: De schriftelijke klacht van een klager.
- Geschil: Klacht die na de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid
- Onderwijsadviesbureau (OAB): Een organisatie, zijnde lid van ONL
- Secretariaat: Het secretariaat van ONL, gevestigd Bezuidenhoutseweg 161, 2594 AG, Den Haag.
- ONL: Coöperatie van onderwijsadviesbureaus

### Onafhankelijke Geschillencommissie

#### Artikel 2

1. De Commissie bestaat uit twee onafhankelijke personen benoemd door het bestuur van ONL, die bekend zijn met de professionele dienstverlening van onderwijsadviesbureaus en een derde persoon, gekozen door de eerdergenoemde twee personen. Zij kiezen uit hun midden een voorzitter. ONL wijst een secretaris van de Commissie aan.
2. De leden van de Commissie worden benoemd voor de periode van vijf jaar en zijn maximaal één maal herbenoembaar.
3. De Commissie stelt zelf een rooster van aftreden vast.
4. De Commissie heeft tot taak het doen van een uitspraak over een schriftelijk ingediende klacht van een klager.

### Bevoegdheid/ ontvankelijkheid

#### Artikel 3

1. De Commissie is slechts bevoegd een aanhangig gemaakt geschil in behandeling te nemen, indien de klager zijn klacht in het kader van de interne klachtenprocedure van het betreffende onderwijsadviesbureau heeft voorgelegd aan het betrokken onderwijsadviesbureau en waarbij de van toepassing zijnde (interne) klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.
2. De Commissie verklaart zich op verzoek van het betrokken onderwijsadviesbureau onbevoegd een door de klager aanhangig gemaakt geschil te behandelen, indien het onderwijsadviesbureau aan de klager schriftelijk een termijn van zes weken heeft gegeven om het geschil aan de Commissie voor te leggen, doch de klager hiervan binnen deze termijn

geen gebruik heeft gemaakt. Dit laat onverlet de mogelijkheid voor de klager om zich tot de gewone rechter te wenden.

#### *Artikel 4*

1. Indien tijdens de behandeling (van een klacht) blijkt dat het geschil niet door of niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de Commissie degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt niet-ontvankelijk.
2. Het aangeklaagde onderwijsadviesbureau vergoedt de gemaakte kosten welke ONL heeft moeten maken met betrekking tot de organisatie van een betreffende zittingsdag, zoals onder andere het vacatiegeld van de zittinghoudende externe leden van de commissie, de kosten van de secretaris, reiskostenvergoeding, alsmede de eventuele huur van de ruimte waar de zitting plaats zal vinden. Het vacatiegeld per zitting bedraagt 300 euro voor de voorzitter en 150 euro voor de overige leden. Het uurtarief van de secretaris bedraagt 100 euro exclusief BTW. Voor wat betreft de eventuele reiskostenvergoeding worden de reiskosten vergoed van het openbaar vervoer eerste/tweede klas dan wel op basis van de maximaal toegestane onbelaste kilometervergoeding.

### **De geschilbehandelingsprocedure**

#### *Artikel 5*

1. Het geschil wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat van ONL, onder vermelding van:
  - a. de omschrijving van de klacht;
  - b. de naam en het adres van de klager;
  - c. een kopie van de eerdere uitspraak van de Klachtencommissie van het aangeklaagde OAB;
  - d. de naam en het adres van degene tegen wie de klacht is gericht.
2. ONL licht de Commissie na ontvangst van een geschil onverwijld in.
3. Indien het aanhangig maken van het geschil niet voldoet aan het gestelde in het eerste lid wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Indien ook dan niet is voldaan aan de vereisten op grond van het eerste lid kan het geschil niet-ontvankelijk worden verklaard, waarvan de klager in kennis wordt gesteld.
4. De Commissie stelt de wederpartij van degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt (beklaagde) schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil onder toezending van een afschrift hiervan, waarna de wederpartij gedurende twee weken in de gelegenheid is de Commissie schriftelijk zijn standpunt ter zake van het geschil te doen toekomen. De Commissie kan de termijn van twee weken eenmaal verlengen met een periode van twee weken.
5. Nadat de reactie van de beklagde is ontvangen wordt klager op de hoogte gebracht en eindigt de schriftelijke behandeling, tenzij de Commissie aanleiding ziet tot het stellen van nadere vragen aan partijen. De Commissie informeert klager ook als een reactie van beklagde, na daartoe te zijn aangemaand, achterwege is gebleven.
6. Partijen kunnen verklaringen van getuigen of deskundigen overleggen gelijktijdig met de door hen ingediende stukken. Ook hiervan wordt door de Commissie een afschrift aan de wederpartij verstrekt.

#### *Artikel 6*

1. Bij de behandeling van het geschil kunnen de daarbij betrokkenen worden gehoord. In elk geval stelt de Commissie de klager en de beklagde daartoe in de gelegenheid.
2. Alle hoorzittingen van de Commissie zijn besloten.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de Commissie anders bepaalt.
4. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van het geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
5. De Commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en te doen horen, mits de namen en adressen uiterlijk één week voor de zitting van de Commissie aan haar zijn opgegeven.

#### *Artikel 7*

De Commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door een door haar aan te wijzen deskundige. De Commissie geeft van het horen van getuigen of deskundigen, alsmede van het instellen van een onderzoek kennis aan partijen.

### **Intrekking van het geschil**

#### *Artikel 8*

Het geschil kan door klager tijdens de procedure te allen tijden worden ingetrokken, onder gelijktijdige mededeling aan het OAB. In geval van intrekking van het geschil wordt klager geacht zich te hebben neergelegd bij de eerdere uitspraak van de klachtencommissie van het OAB.

### **Uitspraak**

#### *Artikel 9*

1. De Commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid. De uitspraak wordt schriftelijk aan de partijen medegedeeld en door de voorzitter ondertekend.
2. De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen van de leden van de Commissie;
  - b. de namen en woonplaatsen van partijen;
  - c. de dagtekening van de uitspraak;
  - d. de gronden voor de gegeven beslissing.

#### *Artikel 10*

De Commissie kan uitspraak doen over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen, het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van een klacht, alsmede iedere andere uitspraak doen die zij redelijk en billijk acht.

#### *Artikel 11*

De Commissie is bevoegd aan klager een schadevergoeding naar billijkheid toe te kennen tot een maximale hoogte van € 20.000, ten laste van het aangeklaagde OAB.

#### *Artikel 12*

Uitspraken van de Commissie zijn voor beide partijen bindend.

#### *Artikel 13*

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling ter zitting tot een minnelijke schikking komen, kan de Commissie desgevraagd de inhoud daarvan vastleggen.

#### *Artikel 14*

De door de partijen ter zake van de behandeling van een klacht gemaakte kosten komen voor hun eigen rekening, tenzij de Commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid gemaakte kosten.

### **Geheimhouding**

#### *Artikel 15*

De leden van de Commissie zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

## **Slotbepalingen**

### *Artikel 16*

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

### *Artikel 17*

Deze regeling kan door ONL worden gewijzigd of ingetrokken na consultatie van de Commissie.

Deze klachtenregeling is vastgesteld in de algemene ledenvergadering van Onderwijzorg Nederland d.d. 25 juni 2010 te Gouda en treedt in werking per 1 november 2010,

namens de leden en het bestuur van ONL,

voor akkoord:



Annemarie Kaptein  
directeur Onderwijzorg Nederland