

Klachtenregeling BNO Educatie

Voor een zorgvuldige omgang met deelnemers aan een cursus, workshop, masterclass of een andere bij- en nascholingsactiviteit is het gewenst dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering daarvan kunnen wenden tot de Klachtencommissie, indien bespreking van hun onvrede met de docent of met de programmamanager van BNO Educatie niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Daartoe heeft de Beroepsorganisatie Nederlandse Ontwerpers (BNO) te Amsterdam de volgende klachtenregeling vastgesteld.

1 Begrippen

- 1.1 BNO Educatie: programma van de BNO dat gericht is op het op peil brengen en verbreden van kennis en vaardigheden van haar leden en niet-leden door middel van het organiseren en initiëren van cursussen en trainingen.
- 1.2 Deelnemer: ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een onderdeel van het programma of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld.
- 1.3 Klachtencommissie: de commissie die bevoegd is over klachten over de uitvoering van een cursus of ander programmaonderdeel binnen BNO Educatie te oordelen.
- 1.4 Cursus: iedere cursus, workshop, masterclass, training of andere bij- en nascholingsactiviteit die door of namens de BNO Educatie wordt aangeboden of georganiseerd.
- 1.5 Docent: de persoon die in opdracht van BNO Educatie (onderdelen van) de cursus uitvoert.
- 1.6 Programmamanager: de persoon die namens de BNO Educatie verantwoordelijk is voor zowel de praktische als inhoudelijke uitvoering van de cursus.
- 1.7 Klacht: iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus gericht aan de Klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.
- 1.8 Klager: degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

2 Ontvankelijkheid

- 2.1 De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot 30 dagen na afsluiting van de cursus, een schriftelijke en gemotiveerde klacht over de uitvoering indienen bij de Klachtencommissie.
- 2.2 De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
- 2.3 Een klacht wordt pas in behandeling genomen, indien de klager deze vooraf aan de programmamanager heeft voorgelegd en dit niet tot een oplossing heeft geleid.
- 2.4 Een klacht wordt slechts eenmaal in behandeling genomen.

3 Samenstelling van de Klachtencommissie

- 3.1 De Klachtencommissie bestaat uit ten minste 3 leden van de Raad van Toezicht, waaronder de voorzitter, zoals bedoeld in artikel 23 van de Statuten BNO.
- 3.2 De Raad van Toezicht bepaalt zelf welke twee leden naast de voorzitter plaats zullen nemen in de Klachtencommissie.

4 Taak van de Klachtencommissie

- 4.1 De Klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klacht te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.
- 4.2 De Klachtencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.

5 Klachtprocedure

- 5.1 De klager ontvangt binnen veertien dagen een ontvangstbevestiging, bij voorkeur via e-mail.
- 5.2 Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de Klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de commissie dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
- 5.3 Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de Klachtencommissie de betreffende docent, althans persoon tegen wie de klacht is gericht schriftelijk in kennis van de klacht en verzoekt deze om een schriftelijke reactie. De

reactie wordt – behoudens bijzondere omstandigheden aan de kant van beklagde, binnen veertien dagen na doorzending van de klacht aan de Klachtencommissie gestuurd. Indien er geen (tijdige) reactie volgt zal de Klachtencommissie daaraan de conclusies verbinden die zij geboden en gepast acht.

- 5.4 Na ontvangst van de reactie zendt de Klachtencommissie een afschrift daarvan aan de klager.
- 5.5 Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken docent op de klacht zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager, de betrokken docent en zo nodig de programmamanager. Zo mogelijk worden de klager, de betrokken docent en zo nodig de programmamanager in elkaars aanwezigheid gehoord.

6 Het oordeel van de Klachtencommissie

- 6.1 De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
- 6.2 De Klachtencommissie zendt haar schriftelijke oordeel aan de klager, de betrokken docent en de programmamanager.
- 6.3 Verlenging van de in lid 1 en 2 genoemde termijnen is mogelijk met maximaal twee periodes van maximaal vier weken.
- 6.4 Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager, de betrokken docent en de programmamanager schriftelijk bekend.
- 6.5 Indien de Klachtencommissie oordeelt dat de klacht gegrond is, dan kan zij aanwijzingen geven aan de betrokken docent en programmamanager op welke wijze de klager tegemoet kan worden gekomen.

7 Beroep

Tegen een oordeel van de Klachtencommissie staat geen beroep open. De Klachtencommissie oordeelt in eerste en hoogste instantie.

Reglement vastgesteld door de Raad van Toezicht BNO d.d. 3 november 2015

Postadres voor klachtbehandeling:
Klachtencommissie BNO
WG Plein 600
1054 SK Amsterdam