

### Artikel 1

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Your Future Academy/W-IT Solutions zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de Maatschap Your Future Academy/W-IT Solutions.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Maatschap, wordt aangemerkt als een gedraging van de Maatschap.

### Artikel 2

De Maatschap draagt zorg voor een goede behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van de Maatschap die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

### Artikel 3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van de Maatschap kan geen beroep worden ingesteld.

### Artikel 4

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 5 tot en met 12 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
3. de naam en het adres van de indiener;
4. de dagtekening;
5. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

### Artikel 5

Zodra de Maatschap naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.

### Artikel 6

De Maatschap bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen 5 werkdagen schriftelijk.

### Artikel 7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. De klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld.
3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de Maatschap zelf.

## Artikel 8

1. De Maatschap is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging;
2. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 4 en volgende is behandeld;
3. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
4. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
5. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
6. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest

of,

1. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De Maatschap is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

## Artikel 9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

## Artikel 10

1. De Maatschap stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

## Artikel 11

- De Maatschap handelt de klacht af binnen vier weken of- indien afdeling 3 van toepassing is- binnen acht weken na ontvangst van het klaagschrift.

- De Maatschap kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

### Artikel 12

1. De Maatschap stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over de Maatschap te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

### Artikel 12a

1. De Maatschap draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten.
2. Klachten zullen voor en termijn van 5 jaar worden bewaard.

### Artikel 13

De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 2 gevolgd, indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van de Stichting is bepaald.

### Artikel 14

1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van de Maatschap wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. De Maatschap kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.
3. De naam van deze persoon is Mr. H. Minnema. Adresgegevens kunnen worden opgevraagd bij het secretariaat van de Maatschap.

### Artikel 15

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 14 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 10, tweede lid.
4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de Stichting. Het rapport bevat het verslag van het horen.

#### Artikel 16

Indien de conclusies van de Maatschap afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoelt in artikel 12.

#### Artikel 17

Dit klachtenreglement treedt in werking op de dag van de oprichting van De Maatschap, handelend onder de naam Your Future Academy/ W-IT Solutions, 02-03-2020.