

## **Klachtenreglement**

Versie 9, 10-01-2019

### **Taalschool En nu Nederlands**

Rosandepolder 20  
6862 VR Oosterbeek  
06-46699050  
www.ennunederlands.nl  
info@ennunederlands.nl  
kvk-58336761

### **Begripsbepalingen**

#### Artikel 1

Dit reglement verstaat onder:

#### Cursusaanbieder

Dit is En nu Nederlands. De onderneming die cursussen en trainingen verzorgt zoals vermeld in haar procesbeschrijving. Deze onderneming wordt geleid door de leden van de maatschap Anja Slijter en Vivika Voskamp, hierna eigenaren genoemd. Deze zijn tevens eindverantwoordelijke inzake de procedure van het klachtenreglement.

#### Cursist

Een persoon die deelneemt aan een cursus of training bij En nu Nederlands mits de verschuldigde cursistenbijdrage is betaald.

#### Klager

Iedere cursist die een klacht schriftelijk indient bij de klachtenbehandelaar. Dit kan per brief of e-mail.

#### Klacht

Een van een klager of diens gemachtigde (cursist) afkomstig schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een besluit, bejegening, behandeling, dan wel nalaten van een handeling, waardoor de klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen. Klachten worden ongegrond verklaard als zij worden ingediend nadat En Nu Nederlands het contract heeft verbroken, omdat de cursist zich niet aan de regels en plichten van het contract van de taalschool heeft gehouden.

#### Aangeklaagde

De eigenaren van En nu Nederlands, medewerkers En nu Nederlands en cursisten.

#### Klachtbehandeling

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht.

### Klachtenbehandelaar

De door En nu Nederlands aangestelde persoon die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

### Klachtenregistratie

Het registreren van de schriftelijke klacht, de behandeling, de termijnen, de uitkomst op het klachtenregistratieformulier door de klachtenbehandelaar.

## **Doelstelling van de klachtenregeling**

### Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- Recht doen aan de individuele klager.
- Het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en van het NT2-onderwijs door En nu Nederlands.

## **Uitgangspunten bij de klachtenregeling**

### Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde. Er is dan sprake van een uiting van onvrede, die we in een gesprek proberen op te lossen.
- De klacht wordt alleen in behandeling genomen door de klachtenbehandelaar als dit mondelinge klagen bij de verantwoordelijken van En nu Nederlands voor klager een niet afdoende resultaat heeft opgeleverd.
- De klachtenbehandelaar biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij hij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht.
- Zo nodig doet de klachtenbehandelaar een uitspraak over de ingediende klacht en doet hij aanbevelingen aan de eigenaren van En nu Nederlands om maatregelen te nemen naar aanleiding van de klacht.
- De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
- Beide partijen kunnen zich in ieder stadium van de klachtenprocedure laten bijstaan door een door hen aangewezen persoon.
- Klager kan gebruikmaken van de hulp van de klachtenlijn van Blik op Werk. Dagelijks bereikbaar tussen 13.00 en 16.00 uur op nummer 030-3030645 of via [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl)
- De klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures.
- Beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- Beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.

- Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De klachtenbehandelaar doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

#### **Artikel 4 Indienen van een klacht**

lid 1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de persoon van En nu Nederlands tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Dit kan in de volgorde:

1. Uitvoerend docent van En nu Nederlands.
2. De eigenaren van En nu Nederlands.

lid 2 Als de klager van mening is, dat het niet mogelijk is om met één van de in het eerste lid genoemde personen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtenbehandelaar, mevrouw R. Ozinga: rynn@ordemanager of Ordemanager, Hicksweg 31, 6871 KS, Renkum.

#### **Artikel 5 Benoeming van de klachtenbehandelaar**

- lid 1 De behandelaar is op de hoogte van de doelgroep en niet betrokken bij de taalschool.
- lid 2 Hij/zij wordt benoemd voor een periode van vier jaar benoemd en is één maal herbenoembaar.
- lid 3 Hij/zij kan vrijwillig terugtreden. En nu Nederlands draagt zo spoedig mogelijk een opvolger voor.
- lid 4 De klachtenbehandelaar ontvangt een onkostenvergoeding.

#### **Taken en mogelijkheden van de klachtenbehandelaar**

##### **Artikel 6**

De klachtenbehandelaar heeft de volgende taken:

- Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig het adviseren van En nu Nederlands om maatregelen te nemen naar aanleiding van de klacht.
- Het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door En nu Nederlands.
- Evalueren van de resultaten van de advisering na 12 maanden na afsluiting van de klachtbehandeling;

##### **Artikel 7**

De klachtenbehandelaar kan bij de uitvoering van zijn functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken (zoals lesevaluaties), voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
- Het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen.
- Het inschakelen van deskundigen.

## **Werkwijze van de klachtenbehandelaar bij de behandeling van een klacht**

### **Artikel 8**

lid 1 De klachtenbehandelaar draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.

lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtenbehandelaar onvoldoende informatie bevat, stelt hij/zij de klager in de gelegenheid alsnog schriftelijk duidelijkheid te verschaffen.

lid 3 De klachtenbehandelaar doet vervolgens binnen twee weken mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen een termijn van maximaal vier weken te reageren.

lid 4 Van het verloop van de hoorzitting wordt ten behoeve van de behandeling van de klacht door de klachtenbehandelaar een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag en alles wat op de hoorzitting is gezegd en gebeurd, worden door de klachtenbehandelaar behandeld als vertrouwelijke en interne informatie.

### **Artikel 9**

lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op de klachtenbehandelaar zal een plaatsvervanger optreden.

lid 2 De klachtenbehandelaar en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

## **Termijnen**

### **Artikel 10**

lid 1 Binnen twee weken ontvangt de klager een ontvangstbevestiging van zijn klacht. Binnen vier weken krijgt hij te horen of de klacht in behandeling wordt genomen of niet; Indien niet, ook de reden waarom. De klachtenbehandelaar beslist binnen uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht. De klachtenbehandelaar geeft kennis van haar beslissing aan de klager, de aangeklaagde en de eigenaren van En nu Nederlands.

lid 2 De klachtenbehandelaar deelt aan de klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen hij En nu Nederlands heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.

lid 3 De eigenaren van En nu Nederlands berichten daarna binnen 4 weken aan de klager en

klachtenbehandelaar schriftelijk of zij de geadviseerde maatregelen toepassen, en zo ja op welke termijn.

lid 4 Indien naar het oordeel van de klachtenbehandelaar de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet hij daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.

lid 5 Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtenbehandelaar een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Lid 6 Zes weken na afhandeling klachtenprocedure wordt gecheckt hoe deze afgewerkt is en of men tevreden is over de gevolgde werkwijze.

## **Stopzetting procedure**

### **Artikel 11**

lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie.

lid 3 Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtenbehandelaar in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtenbehandelaar wordt behandeld.

lid 4 Als klager niet tevreden is over de behandeling en/of uitkomst van de klacht kan hij zich wenden tot het College van Arbitrage Inburgering. Een klachtenformulier staat op de site van Blik op Werk.

lid 5 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 13**

Taalschool En nu Nederlands draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling, en deelt die aan alle cursisten uit.

### **Artikel 14**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 27 maart 2018.

