

KLACHTENREGLEMENT

1. Begripsbepalingen

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) EchtNederlands: EchtNederlands B.V. verstrekker van taalcurssussen.
- b) Klachtencommissie: De commissie die de klacht behandelt.
- c) Belanghebbende: degene wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een besluit of gedraging van een organisatorische eenheid, medewerker of deelnemer onder verantwoordelijkheid van EchtNederlands.
- d) klager: een belanghebbende die een melding heeft gedaan bij een vertrouwenspersoon of een klacht heeft ingediend bij de commissie.
- e) verweerder: de organisatorische eenheid of persoon tegen wie de klacht is gericht.
- f) klacht: een melding over gedragingen of beslissingen van een organisatorische eenheid, medewerker of deelnemer onder verantwoordelijkheid van EchtNederlands.

2. Samenstelling klachtencommissie en afhandeling van klachten

Artikel 2

Indien een werknemer, cliënt, opdrachtgever of bij het traject betrokken derden klachten heeft over genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/ of uitlatingen van de werkgever/ trajectuitvoerder en hier melding van wil maken, kan betrokkene zich melden tot de unitmanager. Er wordt middels bemiddeling getracht tot een oplossing te komen. Als dit niet leidt tot een gewenste oplossing, kan klager zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie aangewezen door EchtNederlands. In de praktijk zijn dit onafhankelijke werknemers, die zelf niet bij de klacht betrokken zijn.

2.1

De unitmanager heeft de volgende taken:

- a) het coördineren, administreren en volgen van de klachtenprocedure.
- b) het op verzoek van de klachtgerechtigde verstrekken van informatie over het klachtenreglement, dan wel het verlenen van advies en/of bemiddeling bij het tot een oplossing brengen van de klacht.
- c) het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht.
- d) het signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de signalen, ontvangen uit de behandelde klachten.
- e) het op verzoek van de vertrouwenspersoon behandelen van interne klachten.
- f) de klachtencommissie draagt zorg voor een jaarlijkse algemene rapportage van de aard, inhoud en uitkomst van deze klachten.

2.2

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a) de beantwoording verlangen van de aan klachtgerechtigde gestelde vragen.
- b) het coördineren en controleren van de uitvoering van de klachtenprocedure extensief
- c) het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht; in voorkomende gevallen klachtgerechtigden verwijzen naar de geëigende instanties.
- d) een klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze kennelijk ongegrond is.

2.3

a. De klachtencommissie bestaat uit minimaal 2, maximaal 4 leden, waaronder een voorzitter en een secretaris als vaste leden.

b. Het bevoegd gezag benoemt de vaste leden, te weten een secretaris en een vice- voorzitter.

2.4

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. In dat geval zullen zij hun taak tijdelijk overdragen aan de betrokkene personen bij wie de onpartijdigheid wel geborgd is.

3. Termijnen bij de behandeling van een klacht

Artikel 3

1. Men kan kennis nemen van het reglement dat wordt aangereikt bij aanmelding en tekent bij de overeenkomst, dat men redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van dit reglement.
2. De klacht dient schriftelijk ingeleverd te worden bij EchtNederlands.
3. De klacht wordt in alle gevallen behandeld door de klachtencommissie uit het voorgaand artikel.
4. De klager krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.
5. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld en het besluit aan klager en diegene over wie is geklaagd schriftelijk medegedeeld.
6. Bij afwijking van de bovengenoemde termijn doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en degene over wie is geklaagd onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
7. De klager en degene over wie is geklaagd worden in alle gevallen door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging en of uiting waarover is geklaagd. Zowel klager als degene over wie is geklaagd, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
8. EchtNederlands deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen.
9. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet EchtNederlands daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen EchtNederlands zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

10. Cursisten kunnen de rechtbank en/of sector, schriftelijk verzoeken EchtNederlands te bevelen dit reglement na te leven. Een verzoeker die niet vooraf schriftelijk aan EchtNederlands heeft verzocht te handelen overeenkomstig hetgeen in het verzoekschrift is verzocht en EchtNederlands daarbij niet een redelijke termijn heeft gegeven om aan dat verzoek te voldoen, wordt niet-ontvankelijk verklaard.
11. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

4. Geheimhoudingsplicht

Artikel 4

De leden van de klachtencommissie, de unitmanager, de vertrouwenspersoon en alle andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie, als lid van de klachtencommissie, dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

5. Vertrouwenspersoon: procedure intern

Artikel 5

Indien een werknemer klachten heeft over genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/ of uitlatingen van een collega, zijn/ haar meerdere of de werkgever en hier melding van wil maken kan betrokkene zich richten tot de vertrouwenspersoon.

- a. EchtNederlands beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij interne klachten.
- b. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
- c. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- d. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

6. Klachtenregister

Artikel 6

1. EchtNederlands zal een klachtenregister bijhouden, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden gerapporteerd.
2. De klacht dient als volgt geregistreerd te worden:
 - a. Datum van binnenkomst van de klacht;
 - b. Datum van ontvangstbevestiging;
 - c. De behandelaar van de klacht;
 - d. De uitkomst van de afhandeling;
 - e. Datum waarop de klacht is afgehandeld.
3. Eén keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door de directie.

7. Slotbepalingen

Artikel 7

1. EchtNederlands stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit reglement en draagt zorg voor een goede toegankelijkheid van dit reglement.
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.
3. De kosten voor de commissie komen voor rekening van EchtNederlands.
4. Partijen dragen de eigen kosten, waaronder begrepen de kosten van bijstand door een gemachtigde.

ADDENDUM

Klachten en Arbitrage voor alle diensten, die onder de vlag van het Blik op Werk Keurmerk vallen vanaf 1 januari 2017 vallen de Klachten en Arbitrage voor alle diensten, die onder de vlag van het Blik op Werk Keurmerk worden uitgevoerd, met uitzondering van dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten, onder arbitrage. Vanaf uiterlijk 1 april 2017 kunnen zaken ook daadwerkelijk in behandeling worden genomen. Klachten over keurmerkhouders worden door Blik op werk in behandeling genomen. Het reglement en het college zullen rond 1 maart 2017 zijn ingericht. U krijgt hierover een aanvulling op deze handleiding toegestuurd.

Klachtenlijn en arbitrage specifiek voor dienst 11 ' inburgeringscursussen en duale trajecten'

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft Blik op Werk gevraagd een klachtenlijn op te richten. Via deze klachtenlijn worden alleen klachten met betrekking tot de dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten' afgehandeld. Blik op Werk heeft naast de klachtenlijn ook een College van Arbitrage ingericht. Hierdoor kunnen klachten van inburgeraars laagdrempelig en onafhankelijk worden behandeld. De klachtenlijn is er voor inburgeringsplichtigen die klachten hebben over dienstverleners die taal- en/of inburgeringscursussen aanbieden. In eerste instantie dient de inburgeraar zijn of haar klacht in bij de betreffende organisatie in. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klacht door de inburgeraar worden ingediend bij het College van Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk.