

## KLACHTENREGLEMENT

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Echt Nederlands: EchtNederlands B.V. verstreker van taalcursussen.
- 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 Echt Nederlands.
- d) klager: een belanghebbende die een melding heeft gedaan bij een vertrouwenspersoon of een klacht heeft ingediend bij de commissie.
- e) klacht: een schriftelijke melding over ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening of resultaten van Echt Nederlands of een organisatorische eenheid, medewerker of deelnemer onder verantwoordelijkheid van Echt Nederlands.

### Artikel 2: Behandeling van klachten

1. Indien een werknemer, klant, opdrachtgever of bij het traject betrokken derde een klacht heeft en hier melding van wil maken, kan deze zich richten tot de manager. 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. Werknemers van Echt Nederlands kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon van Echt Nederlands.
2. Voor klachten over examinering van opleidingen volgens de eindtermen Wet Educatie en Beroepsonderwijs, staat een aparte voorziening open. In dit geval kan klager zich wenden tot de examencommissie. De procedure staat beschreven in het Examenreglement Educatie Echt Nederlands.

### Artikel 3: Taken en bevoegdheden bij behandeling van klachten

1. De manager 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 signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de signalen, ontvangen uit de behandelde klachten.
  - d) het op verzoek van de vertrouwenspersoon behandelen van interne klachten.
2. De klachtencommissie behandelt de klacht volgens het bepaalde in dit reglement.

### Artikel 4. Samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden die geen deel uitmaken van het bevoegd gezag, waaronder een voorzitter en een secretaris als vaste leden. Het bevoegd gezag benoemt de vaste leden, te weten een secretaris en een voorzitter. De voorzitter van de klachtencommissie is niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
2. 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.

### Artikel 5. Het niet in behandeling nemen van klachten

De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die met inachtneming van dit reglement is behandeld.
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,

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 6. Procedure en termijnen bij de behandeling van een schriftelijke klacht**

1. De klacht dient schriftelijk ingeleverd te worden bij Echt Nederlands.
2. De schriftelijke klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk doorgestuurd naar de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.
3. De klacht wordt in alle gevallen behandeld door de klachtencommissie uit Artikel 4.
4. De klachtencommissie wijst een persoon uit haar midden aan die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt uiterlijk binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen:
  - korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
  - de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
6. De klager en betrokken medewerkers 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.
7. Van het horen van de klager wordt een verslag gemaakt.
8. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
  - a. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
  - b. de klager niet binnen een door de klachtencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

#### **Artikel 7. Afhandeling van een klacht en maatregelen**

1. Een klacht wordt binnen vier weken na de ontvangstdatum afgehandeld en het besluit wordt door de klachtencommissie aan klager en de betrokken medewerkers medegedeeld.
2. Bij afwijking van de bovengenoemde termijn doet de klachtencommissie daarvan met opgaaf van reden mededeling aan de klager en de betrokken medewerkers onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
3. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de klachtencommissie of naar aanleiding van de klacht maatregelen zullen worden genomen of een voorstel aan de klager wordt gedaan. De maatregelen of het voorstel worden met het beluit binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager medegedeeld.
4. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

#### **Artikel 8. Geheimhoudingsplicht**

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.

### **Artikel 9. Vertrouwenspersoon: procedure intern**

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. Echt Nederlands 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.

### **Artikel 10. Klachtenregister**

1. Echt Nederlands 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.

### **Artikel 11. College van Arbitrage**

Indien u een inburgerings- of staatsexamen traject volgt en u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht dan kunt u zich wenden tot het College van Arbitrage. Informatie kunt u hierover vinden via de site van Blik op Werk onder klachtenlijn voor inburgeraars.

### **Artikel 12. Geschillencommissie**

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Als u vindt dat er geen acceptabele oplossing is bereikt na het doorlopen van onze interne klachtenprocedure, kunt u dit voorleggen aan de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

### **Artikel 13. Slotbepalingen**

1. Echt Nederlands 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 Echt Nederlands.
4. Partijen dragen de eigen kosten, waaronder begrepen de kosten van bijstand door een gemachtigde.