

Klachtenreglement

Versie 1.7
Rotterdam

Telefoon
085-0653026

Email
info@tulptraining.nl



1. Begripsbepalingen

Artikel 1.

Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Tulp Training: Tulp Training B.V., aanbieder van taalcursussen.
- Klachtencommissie: de commissie die de klacht behandelt.
- Belanghebbende: degene wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een besluit of gedraging van een organisatorische eenheid, medewerker of deelnemer onder verantwoordelijkheid van Tulp Training.
- Klager: een belanghebbende die een melding heeft gedaan bij een vertrouwenspersoon of een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie. Hierbij kan worden gedacht aan: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
- Verweerder: de organisatorische eenheid of persoon tegen wie de klacht is gericht.
- Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Tulp Training of de wijze waarop deze wordt gegeven, dan wel over een gedraging of het nalaten daarvan, voor zover dat in verband staat met de werkzaamheden en diensten van Tulp Training.
- Aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor Tulp Training.

Artikel 2.

Aanstelling en behandeling van klachten door vertrouwenspersoon

2.1

Tulp Training beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.

2.2

Tulp Training beschikt over tenminste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.

2.3

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.

2.4

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. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure.

2.5

Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen maar geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.

2.6

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.

2.7

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 3.

Aanstelling en behandeling van klachten door klachtencommissie

3.1

Er is een klachtencommissie voor Tulp Training die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

3.2

De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:

- (on)gegrondheid van de klacht;
- het nemen van maatregelen;
- overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

3.3



De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

3.4

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

3.5

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de leden van de klachtencommissie.

3.6

De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden. De klachtencommissie wijst hierbij de voorzitter aan en het bevoegd gezag de (plaatsvervangend) secretaris.

3.7

De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig en onafhankelijk moet worden geacht voor de behandeling van klachten.

3.8

Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

3.9

De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.

3.10

De voorzitter en de leden kunnen op ieder gewenst moment ontslag nemen.

Artikel 4.

Procedure bij de klachtencommissie

4.1

De klager dient de klacht in bij:

- het bevoegd gezag; of

- de klachtencommissie.

4.2

De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

4.3

Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.

4.4

Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.

4.5

Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

4.6

Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

4.7

Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

4.8

Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen tien werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.

4.9

Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Partijen dragen de eigen kosten, waaronder begrepen de kosten van bijstand door een gemachtigde.

4.10

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag mee.



4.11

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting, Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf een machtiging van het bevoegd gezag vereist.

4.12

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.

Artikel 5.

Inhoud van de klacht

5.1

De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend en dient in het Nederlands te zijn opgesteld.

5.2

De klacht bevat ten minste:

- de naam en het adres van de klager;
- de dagtekening;
- de omschrijving van de klacht.

5.3

Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

5.4

Onder een klacht in de zin van dit reglement, wordt niet verstaan een klacht over de inhoud of beoordeling van een examen. Ook zijn de uitzonderingen van artikel 9:8 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht (verder: Awb) van toepassing. Klachten die zijn gegrond op de in artikel 9:8 lid 1 Awb, worden niet in behandeling genomen.

5.5

Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag gemeld.

Artikel 6.

Advies

6.1

De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.

6.2

De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

6.3

De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

6.4

De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

6.5

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

6.6

Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, neemt de klachtencommissie een beslissing over de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht. Indien de klachtencommissie van opvatting is dat deze termijn te kort is, dan vermeldt zij dat in haar bevestiging, zoals bedoeld in artikel 4 lid 8, onder vermelding van een indicatie wanneer de klager een beslissing kan verwachten.

6.7

Indien de klager een inburgerings- of staatsexamen traject volgt en hij/zij het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan kan men zich wenden tot de klachtenlijn van Blik op Werk. Blik Op Werk zal de klager verwijzen naar de juiste kanalen en indien gewenst de klacht doorzetten naar het College van Arbitrage. Aanvullende informatie is te vinden via de



website van Blik op Werk.

Artikel 7.

Klachtenregister

7.1

Tulp Training houdt een klachtenregister bij, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten wordt geregistreerd.

7.2

De klacht dient als volgt geregistreerd te worden:

- datum van binnenkomst van de klacht;
- datum van ontvangstbevestiging;
- de behandelaar van de klacht;
- de uitkomst van de afhandeling;
- datum waarop de klacht is afgehandeld.

Aan zowel telefonische als schriftelijke klachten wordt een uniek nummer toegekend.

7.3

Eén keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door de directie.

Artikel 8.

Overig

8.1

Het bevoegd gezag legt deze regeling op locatie ter inzage en draagt zorg voor een goede toegankelijkheid tot dit reglement.

8.2

Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

8.3

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie geëvalueerd.

8.4

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

8.5

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

8.6

Het addendum maakt deel uit van de regeling.

8.7

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2022.

ADDENDUM

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. 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.