

KLACHTENREGLEMENT

Goes, 1 maart 2020

KLACHTEN VAN DEELNEMERS AAN DE TAALCOURSUSSEN DOOR 'TIJD VOOR TAAL IN ZEELAND'

'Tijd voor Taal in Zeeland' heeft een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van haar docenten jegens een cursist. Het bestaan van deze klachtenregeling wordt aan het begin van de taaltraining onder de aandacht gebracht van een opdrachtnemer of vrijwilliger.

Een klacht is een schriftelijke melding – ondersteund met bewijzen van schriftelijke en/of digitale aard – van een klant, een opdrachtnemer of een vrijwilliger over ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van 'Tijd voor Taal in Zeeland' met betrekking tot het gedrag van een klant.

Een klacht kan betrekking hebben op ontevredenheid over een opdrachtnemer, over de administratieve ondersteuning, over het uitgevoerde en gebruikte traject of over het lesmateriaal bij 'Tijd voor Taal in Zeeland' of kan betrekking hebben over een klant van een opdrachtnemer of een vrijwilliger van Tijd voor Taal in Zeeland.

De regeling houdt in dat door of namens een deelnemer aan de training een schriftelijke klacht -betreffende b.v. een gedraging van een docent jegens deze deelnemer- tegen 'Tijd voor Taal in Zeeland' kan worden ingediend bij de klachtencommissie.

Een klager dient zijn/haar klacht in bij 'Tijd voor Taal in Zeeland', Nieuwstraat 29, 4461CD te Goes.

Een klacht wordt in alle gevallen behandeld door de klachtencommissie.

'Tijd voor Taal in Zeeland' stelt per opdracht een klachtencommissie in. Deze werkwijze wordt gevolgd om zodoende een zeer dicht bij de praktijk van de cursist staande klachtenregeling te verkrijgen. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.

In de commissie hebben drie leden zitting. Deze zijn:

- een onafhankelijk lid, tevens voorzitter van de klachtencommissie;
- een lid, plaatsvervangend voorzitter;
- een lid, benoemd als vertegenwoordiging vanuit de organisatie, die opdrachtgever is van 'Tijd voor Taal in Zeeland'. Commissieleden mogen op geen enkele wijze banden hebben met partijen die ook offreren naar soortgelijke opdrachten.

De klager en degene over wie is geklaagd krijgen binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.

De klager en degene over wie is geklaagd worden in alle gevallen door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Zowel klager als degene over wie is geklaagd, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

De klager en degene over wie is geklaagd worden door de klachtencommissie binnen zes weken na indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis gesteld van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. 'Tijd voor Taal in Zeeland' zal deze zo snel mogelijk uitvoeren.

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.

De klachtencommissie stelt een eigen reglement op ([zie Bijlage](#)). 'Tijd voor Taal in Zeeland' ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

'Tijd voor Taal in Zeeland' 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 en zo ja welke. Bij afwijking van de termijn van vier maanden, doet 'Tijd voor Taal in Zeeland' daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager

en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen 'Tijd voor Taal in Zeeland' zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Als de klager vindt dat de school de klacht niet goed heeft opgelost, kan hij overwegen om naar het College van Arbitrage te stappen. Hier zijn wel kosten aan verbonden; deze zijn te vinden in het online klachtenformulier op www.raadvanarbitrage.nl.

'Tijd voor Taal in Zeeland' zal per kalenderjaar een openbaar verslag opstellen, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

Een verzoeker die niet vooraf schriftelijk aan 'Tijd voor Taal in Zeeland' heeft verzocht te handelen overeenkomstig hetgeen in het verzoekschrift is verzocht en 'Tijd voor Taal in Zeeland' daarbij niet een redelijke termijn heeft gegeven om aan dat verzoek te voldoen, wordt niet-ontvankelijk verklaard.

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.

BIJLAGE

Klachtencommissie 'Tijd voor Taal in Zeeland'

De Klachtencommissie van 'Tijd voor Taal in Zeeland' heeft tot taak het behandelen van de aan haar voorgelegde klachten en het komen tot een onafhankelijk oordeel ter zake.

De klachtencommissie kent drie leden:

- een onafhankelijk lid, tevens voorzitter van de klachtencommissie;
- een lid, tevens plaatsvervangend voorzitter;

- een lid, benoemd als vertegenwoordiging vanuit de opdrachtgever.

Voor elk lid wordt een plaatsvervanger benoemd. Is een lid verhinderd, dan neemt zijn/haar plaatsvervanger deel aan de vergadering.

'Tijd voor 'Taal in Zeeland' draagt er zorg voor dat tijdig in vacatures binnen de commissie wordt voorzien.

De vergaderingen hebben een besloten karakter. De agenda voor iedere vergadering wordt door de voorzitter samengesteld en aan de leden toegezonden. Tegelijk met de agenda ontvangen de leden tevens afschriften van alle sinds de vorige vergadering ontvangen klachten.

Het tweede lid fungeert als plaatsvervangend voorzitter. Deze wordt onafhankelijk benoemd.

Het derde lid vertegenwoordigt de opdrachtgever: Ter voorkoming van belangenverstrengeling wordt van de vertegenwoordigers verwacht op geen enkele wijze banden te hebben met partijen die ook offereren naar soortgelijke opdrachten.

De leden van de commissie hebben recht op een onkostenvergoeding van 50 euro per zitting.

De commissie vergadert zo vaak als nodig, afhankelijk van ingediende klachten. De klachtencommissie rapporteert jaarlijks over haar werkzaamheden in een openbaar verslag. Opdrachtnemers van taalschool 'Tijd voor Taal in Zeeland' kunnen niet als lid van de commissie worden benoemd. Iedere opdrachtnemer, betrokken bij deze training, is verplicht volledige medewerking te geven aan de werkzaamheden van de commissie.