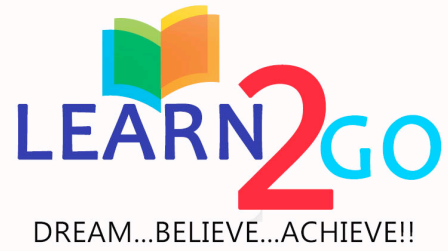


Klachtenregeling Learn2Go



Vastgesteld door de directie: 01 februari 2016
Ingangsdatum: 01 februari 2016

Versie	Opgesteld	Beschrijving	Gecontroleerd
1.0	U. Samipersad	Originele versie	J. Petronella

Inhoud

1. Begripsbepalingen	4
2. Samenstelling klachtencommissie en afhandeling van klachten	4
3. Termijnen bij behandeling van een klacht	5
4. Klachtenregister	5
5. Geheimhoudingsplicht	6
6. Slotbepalingen	6

1. Begripsbepalingen

artikel 1.1

1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Learn2Go; taaltraject verstreker
- b. Klachtencommissie; behandelaar van de klachten
- c. Belanghebbende; degene wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een gedraging of besluit van een organisatorische eenheid, medewerker of mededeelnemer onder verantwoordelijkheid van Learn2Go.
- d. Klager; een belanghebbende die een melding/ klacht heeft ingediend bij een vertrouwenspersoon binnen Learn2Go.
- e. Verweerder; de persoon of organisatorische eenheid tegen wie de klacht gericht is.
- f. Klacht; een melding over gedragingen/ beslissingen van organisatorische eenheid/ medewerker of mededeelnemer onder verantwoordelijkheid van Learn2go. Men ervaart de situatie als niet prettig.

2. Samenstelling klachtencommissie en afhandeling van klachten

Artikel 2

Als er een gevoel van ongenoegen bij een cliënt, medewerker en/ of opdrachtgever e.d. is of deze een klacht/ melding heeft over een genomen besluit, uitlating en/ of gedag, kan de betrokkene zich melden bij de directie. D.m.v. bemiddeling zal er geprobeerd worden om tot een oplossing te komen. Als beide partijen, Learn2Go en de betrokkene, niet tot een oplossing kunnen komen, of als de cliënt niet in conclaaf wil gaan met de directie, kan deze zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie die door Learn2Go wordt aangewezen.

Artikel 2.1

De directie van Learn2Go heeft de volgende taken;

- * het coördineren, administreren en volgen van de klachtenprocedure
- * het verlenen van advies/ bemiddeling of het verstrekken van informatie bij het tot een oplossing brengen van een klacht/ melding
- * op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht/ melding
- * het nastreven van kwaliteitsbehoud en het signaleren en vaststellen van kwaliteitstekorten van de dienstverlening op basis van de behandelde klachten.
- * de klachtencommissie draagt zorg voor een jaarlijkse rapportage van de aard, inhoud en uitkomst van de klachten/ meldingen

Artikel 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 ongegrond is. Dit dient schriftelijk kunnen worden aangetoond.

3. Termijnen bij de behandeling van een klacht

1. Men kan kennis nemen van het reglement via de website en tekent bij de overeenkomst, dat men redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van dit reglement.
2. De klacht dient schriftelijk ingeleverd te worden bij Learn2Go.
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. De klager en diegene over wie is geklaagd worden binnen vier weken na indiening van de klacht, door de klachtencommissie in kennis gesteld over haar oordeel.
6. Het oordeel kan tevens voorzien worden van aanbevelingen.
7. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld en het besluit aan klager en diegene over wie is geklaagd schriftelijk medegedeeld.
8. 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.
9. 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.
10. Learn2Go 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.
11. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet Learn2Go daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen Learn2Go zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
12. Deelnemers aan de training kunnen de rechtbank en/of sector, schriftelijk verzoeken Learn2Go te bevelen dit reglement na te leven. Een verzoeker die niet vooraf schriftelijk aan Learn2Go heeft verzocht te handelen overeenkomstig hetgeen in het verzoekschrift is verzocht en Learn2Go daarbij niet een redelijke termijn heeft gegeven om aan dat verzoek te voldoen, wordt niet-ontvankelijk verklaard.

4. Klachtenregister

Artikel 4.1

Learn2Go zal een klachtenregister onderhouden waarin de aard en het aantal klachten van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden gerapporteerd.

De registratie verloopt als volgt;

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

Alle geregistreerde klachten worden 2 keer per jaar gerapporteerd aan en geëvalueerd door de directie.

5. Geheimhoudingsplicht

Artikel 5.1

De leden van de klachtencommissie, 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.

Artikel 5.2

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 directie. Indien niet gewenst kan deze zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie, vooraf geselecteerd door Learn2Go.

1. De directie gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
2. De directie neemt bij haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Zij is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene haar taak als directie heeft beëindigd.

6. Slotbepalingen

1. Learn2Go 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 Learn2Go
4. Partijen dragen de eigen kosten, waaronder begrepen de kosten van bijstand door een gemachtigde.