

3. Klachtenreglement

Inleiding

Meester in NT2 streeft naar optimale tevredenheid over de geleverde diensten. De wensen van de cursisten, medewerkers en opdrachtgevers staan centraal! Echter, de mogelijkheid bestaat dat door onvoorziene fouten ontevredenheid kan ontstaan over één van de geleverde diensten. Wij vragen u in dergelijke gevallen om uw begrip. U staat uiteraard vrij om schriftelijk dan wel mondeling uw onvrede kenbaar te maken in overeenstemming met dit klachtenreglement.

Het klachtenreglement wordt aan alle betrokken partijen verstrekt, opdat zij op de hoogte raken van het reglement. De cursisten krijgen tijdens de intake een exemplaar overhandigd. Onze medewerkers krijgen bij aanvang van hun werkzaamheden een algemene instructie over de inhoud en vindplaats van het klachtenreglement. Voorts is het klachtenreglement te raadplegen op onze website www.meesternt2.nl.

Artikel 1. Begripsomschrijving klacht

Hierna wordt onder het begrip klacht verstaan; iedere vorm van onvrede met als gevolg een conflict. De klachten kunnen gaan over diverse onderwerpen.

Artikel 2. Klachtenprocedure

Meester in NT2 hanteert de volgende procedure bij de in behandelingname van klachten.

- a. Klachten kunnen op drie manieren worden ingediend; schriftelijk, telefonisch of mondeling in persoon. Meester in NT2 zal uiteraard haar best doen om de ontevredenheid op te lossen. Een cursist kan mondeling een klacht indienen door een afspraak te maken dan wel na de les langs te komen. Indien de onvrede ziet op het functioneren van een docent dan is het aangewezen om de klacht in beginsel met de betreffende docent te bespreken. Wanneer een cursist liever niet met de bedoelde docent in gesprek wil gaan kan ten alle tijden contact worden opgenomen met de vertrouwenspersoon.
- b. Klanten kunnen hun klacht ook schriftelijk indienen aan de hand van het klachtenformulier, dat te vinden is op onze website.
- c. Alle ingekomen klachten worden geregistreerd in het klachtenregister. In het klachtenregister worden de volgende gegevens genoteerd:
 - datum van binnenkomst klacht;
 - datum van ontvangstbevestiging;
 - behandelaar van de klacht;
 - uitkomst van de afhandeling; en
 - datum van de afhandeling.
- d. Bij alle klachten die schriftelijk zijn ingediend wordt binnen twee weken een ontvangstbevestiging opgestuurd. Voorts wordt binnen vier weken contact opgenomen over het al dan niet in behandeling nemen van een klacht.
- e. Alle klachten worden door een onafhankelijke derde persoon in behandeling genomen.
- f. De maximale afhandelingstermijn van een klacht bedraagt zes weken.

Artikel 3. Geschillenbeslechting door Klachtenlijn BOW

a. *Voorleggen klacht*

Op het moment dat de klant en Meester in NT2 niet tot een passende oplossing komen voor de klacht, staat het de klant vrij de klacht voor te leggen aan de klachtenlijn van Blik op Werk. Meester in NT2 zal het klachtendossier leveren aan Blik op Werk.

De Klachtenlijn is door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het leven geroepen voor klanten die ontevreden zijn over dienstverleners die taal - en/of inburgeringscursussen aanbieden. Klachten van inburgeraars worden derhalve laagdrempelig en onafhankelijk behandeld. Voorwaarde is echter wel dat de klacht in beginsel is afgehandeld door de betreffende onderwijsinstelling (lees: Meester in NT2) voordat deze in behandeling wordt genomen door de Klachtenlijn.

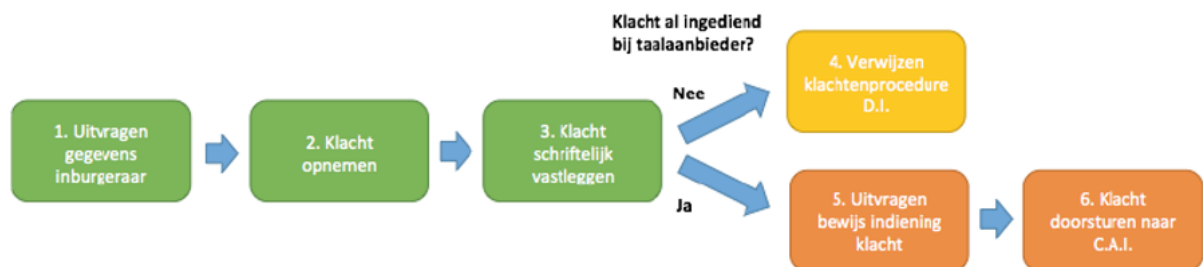
b. *Klachten binnen het domein van de Klachtenlijn*

De Klachtenlijn behandelt alle klachten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde taal-, KNS- en ONA-aanbod. Voorbeelden hiervan zijn klachten over de groepsgrootte, deskundigheid van de docent, te vaak inzetten van vrijwilligers.

c. *Klachten buiten het domein van de Klachtenlijn*

De Klachtenlijn behandelt de volgende klachten *niet*:

- klachten van dienstverleners over Meesters in NT2; deze klachten vallen onder het algemene beleid van Blik op Werk;
- klachten over inburgeren in algemene zin; deze klachten worden behandeld door de Dienst Uitvoering Onderwijs; en
- klachten aangaande participatieverklaringstrajecten en verplichte maatschappelijke begeleiding; deze klachten worden behandeld door de betrokken gemeente.



Procedure klachtenlijn, bron: handleiding BOW keurmerk 2017

Artikel 4. Geschillenbeslechting door College van Arbitrage BOW

Op het moment dat de klant ontevreden is over de afhandeling van de klacht door de Klachtenlijn,

staat het de klant vrij de klacht in te dienen bij het College van Arbitrage van Blik op Werk.

Het College van Arbitrage bestaat uit vijf onafhankelijke leden die niet verbonden zijn met Blik op Werk. Het doel van het College van Arbitrage is om samen tot een verantwoorde afweging tussen de betrokken belangen. Wanneer een arbitragezaak aanhangig wordt gemaakt ontvangt de klant het reglement.

De uitspraken van het College van Arbitrage zijn bindend voor Meester in NT2. Er zijn kosten verbonden aan het aanhangig maken van een arbitragezaak. Voor een cursist geldt een eigen bijdrage van € 50,-. Indien de cursist in het gelijk wordt gesteld wordt de betaalde eigen bijdrage gerestitueerd aan de cursist.

Klachtenformulier

Persoonlijke gegevens

| | |
|-------------------------|-----|
| Voornaam: | M/V |
| Achternaam: | |
| Naam organisatie: | |
| Straat: | |
| Huisnummer: | |
| Postcode en woonplaats: | |
| E-mailadres: | |
| Telefoon werk: | |
| Telefoon prive: | |
| Geboortedatum: | |
| Geboorteplaats: | |
| Geboorteland: | |

Omschrijving van de klacht

| |
|--|
| |
|--|

Wat ziet u als mogelijke oplossing?

| |
|--|
| |
|--|

Plaats:
Datum :
Handtekening:

Klachtenregister

| Datum binnenkomst | Datum ontvangst-bevestiging | Soort klacht | Behandelaar klacht | Uitkomst afhandeling klacht | Datum afhandeling klacht | Verbeterende maatregel |
|-------------------|-----------------------------|--------------|--------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |