

Klachtenreglement Stichting ITOMtaal

Het bevoegd gezag van Stichting ITOMtaal, overwegende dat het in verband met een goede cursusuitvoering wenselijk is een regeling te treffen omtrent de omgang met klachten dienaangaande binnen Stichting ITOMtaal,

Dit klachtenreglement is van toepassing zodra een klacht een formele vorm verkrijgt; de meeste klachten worden mondeling of schriftelijk opgelost, met verwijzing naar dit reglement.

BESLUIT:

Artikel 1: Begripsbepalingen

1. Klachtenreglement: dit Klachtenreglement voor cursisten, waarin de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht zijn opgenomen.
2. Stichting ITOMtaal: de stichting Stichting ITOMtaal bv, die opdrachten uitvoert gericht op taal en inburgering.
3. Cursist: een ieder die ingeschreven staat voor een cursus bij Stichting ITOMtaal.
4. Klacht: een klacht is een uiting van ongenoegen over het doen en laten van medewerkers of de gang van zaken op locaties van Stichting ITOMtaal. Een klacht kan over zaken gaan die volgens de cursist anders hadden moeten verlopen. Er kan o.a. geklaagd worden over:

- de cursus
- de dienstverlening
- het gedrag van medewerkers.

5. Klager: de cursist die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
6. Aangeklaagde: een docent, een directielid of een persoon of orgaan anderszins verbonden aan Stichting ITOMtaal, tegen wie een klacht is ingediend.
7. Leidinggevende: de direct leidinggevende van aangeklaagde.
8. Directie: de directie van Stichting ITOMtaal welke tevens het bevoegd gezag vertegenwoordigd.
9. Werkweek: een week waarin door Stichting ITOMtaal regulier les gegeven wordt.

Artikel 2: Afhandeling en afbakening

1. De directie is belast met de behandeling van de klachten.
2. Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de leden van de directie betreft, handelt het bestuur van Stichting ITOMtaal de klachten af.
3. De behandeling van een klacht gebeurt door een persoon die niet betrokken is geweest bij het gedrag en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft.
4. Iedere cursist heeft het recht een klacht in te dienen. Echter, dit klachtenreglement is nadrukkelijk niet bedoeld om elk willekeurig incident tot klacht te verheffen. In eerste instantie is het de bedoeling dat de cursist er uitkomt met de docent en zo nodig, de directie.

Artikel 3: Indienen van een klacht

1. De klacht dient bij Stichting ITOMtaal ingediend te worden:
 - schriftelijk via Postbus 8096, 7550 KB in Hengelo onder vermelding van "Klacht" in de linkerbovenhoek van de envelop; of
 - in een mail via klachten@stichtingitomtaal.nl onder vermelding van "Klacht" in het onderwerp van de mail.

2. Klager wordt verzocht eventuele andere (juridische) acties ten aanzien van de klacht stop te zetten of op te schorten gedurende de behandeling van de klacht.

3. De klacht is duidelijk leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal. In de klacht dient tenminste opgenomen te zijn:

- naam, adres, woonplaats en telefoonnummer (indien beschikbaar) van klager
- cursus en cursuslocatie van klager
- datum indiening klacht, datum voorval en alle andere relevante data
- een korte en duidelijke omschrijving van de klacht en tegen wie of wat de klacht gericht is
- een korte en duidelijke omschrijving van de acties die klager ondernomen heeft om de klacht met docent tot een oplossing te brengen
- verzoek aan Stichting ITOMtaal.

Artikel 4: Termijnen

1. Nadat de klacht is ontvangen door Stichting ITOMtaal, krijgt klager binnen twee werkweken een ontvangstbevestiging en een afschrift van het klachtenreglement.

2. Een klacht dient binnen zes werkweken na ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd met een redelijke termijn, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over geïnformeerd is.

3. Zodra Stichting ITOMtaal naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt ten aanzien van deze klacht de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 5: Geen behandeling klacht

1. Stichting ITOMtaal is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is
- eenduidig vaststaat dat niet (medewerker[s] van) Stichting ITOMtaal maar een derde partij onderwerp van de klacht is
- het een voorval betreft die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest
- ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is
- de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3.3, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de schriftelijke klacht aan te vullen.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkweken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 6: Behandeling klacht

1. Voor de klacht in behandeling wordt genomen door Stichting ITOMtaal, kan Stichting ITOMtaal besluiten eerst de mogelijkheid van bemiddeling te onderzoeken.
2. In het geval van bemiddeling zal Stichting ITOMtaal binnen twee werkweken contact opnemen met de klager met de vraag of hij/zij open staat voor bemiddeling. Indien klager bereid is mee te werken aan bemiddeling, start de bemiddeling. De bemiddeling wordt in handen gelegd van de leidinggevende of een ander door Stichting ITOMtaal geschikt bevonden persoon en wordt binnen vier werkweken afgerond.
3. Wanneer de bemiddeling heeft plaatsgevonden, rapporteert de bemiddelaar het resultaat schriftelijk binnen twee werkweken aan Stichting ITOMtaal. Stichting ITOMtaal informeert hierop binnen twee werkweken bij klager of de oplossing akkoord is. Wanneer de klager de procedure op dat moment alsnog wil vervolgen, stelt klager Stichting ITOMtaal binnen twee werkweken hiervan schriftelijk of via de mail op de hoogte, waarna de procedure vervolgd wordt.
4. De periode vanaf de start van de bemiddeling tot het einde van de bemiddeling schort de termijn van artikel 4.2 op.
5. Indien bemiddeling geen oplossing biedt en klager de klachtbehandeling in gang wil zetten, zal Stichting ITOMtaal de klacht in behandeling nemen.
6. Als Stichting ITOMtaal hier aanleiding toe ziet of als klager dan wel aangeklaagde expliciet heeft aangegeven hier prijs op te stellen, kan Stichting ITOMtaal besluiten de klager en de aangeklaagde in gelegenheid te stellen tot hoor en wederhoor ten overstaan van Stichting ITOMtaal. De klager kan zich eventueel laten bijstaan door een familielid, een vertrouwenspersoon of een (juridisch) adviseur. Het horen door Stichting ITOMtaal kan apart van elkaar plaatsvinden. Dit geschiedt eventueel telefonisch. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan Stichting ITOMtaal besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.
7. Stichting ITOMtaal kan een ieder werkzaam binnen Stichting ITOMtaal verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen is geklaagd.
8. Indien nodig vraagt Stichting ITOMtaal advies aan deskundigen of doet zij onderzoek ter plaatse.
9. Voor een adequate behandeling van de klacht is inzage in de persoonsgegevens van de klager door Stichting ITOMtaal noodzakelijk. Met het indienen van een klacht door (of namens) een student is hiervoor door de klager toestemming verleend.
10. Stichting ITOMtaal handelt de klacht vervolgens af op basis van de beschikbare gegevens, ook indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van Stichting ITOMtaal te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek.
11. Stichting ITOMtaal heeft geheimhoudingsplicht en zal zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtnaam van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).
12. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 7: Oordeel

1. Stichting ITOMtaal geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond worden bevonden.
2. Stichting ITOMtaal stelt de klager en de aangeklaagde gemotiveerd in kennis van haar oordeel en de eventuele maatregelen die zij naar aanleiding van haar bevindingen neemt.

Artikel 8: Klachtenlijn en arbitrage

1. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cursist de klacht doorzetten naar de klachtenlijn dan wel het College van Arbitrage van Keurmerk Blik op Werk.

Artikel 9: Evaluatie

1. Stichting ITOMtaal draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een geanoniseerd verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen over het afgelopen jaar.

Artikel 10: Inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie.
2. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van dit reglement geldende klachtenreglementen van Stichting ITOMtaal.
3. Dit reglement treedt in werking op 1 november 2018, en geldt, wijzigingen voorbehouden, voor onbepaalde tijd.
4. Dit reglement wordt binnen 10 dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen Stichting ITOMtaal gebruikelijk is.
5. Voorstellen tot wijziging van het reglement kunnen worden voorgelegd aan de directie.
6. Wijziging of aanvulling van de regeling vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.