

Klachtenregeling Up2Learn Taaltrajecten



Vastgesteld door de directie: 6 februari 2018
Ingangsdatum: 1 april 2014

Revisienr.	Door	Beschrijving wijziging	Gecontroleerd
1.0	M. Hennekam	Orginele versie	H. Hennekam
2.0	M. Hennekam	Klachtenregister	H. Hennekam
3.0	M. Hennekam	Niet ontvankelijke klachten	H.Hennekam
4.0	M. Hennekam	Kwaliteitsmedewerkers + College van Arbitrage	H. Hennekam
5.0	M. Hennekam	Klachtencommissie	H. Hennekam

Inhoud

1. Begripsbepalingen	4
2. Samenstelling klachtencommissie en afhandeling van klachten	4
3. College van Arbitrage	6
4. Klachtenregister	6
5. Slotbepalingen	6
6. Klachtenregister	9

1. Begripsbepalingen

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. Up2Learn:

Up2Learn B.V. verstrekker van taaltrajecten.

b. klachtencommissie:

de commissie die de klacht behandelt.

c. belanghebbende:

degene wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een besluit of gedraging van een organisatorische eenheid, medewerker of deelnemer onder verantwoordelijkheid van Up2Learn.

d. klager:

een belanghebbende die een melding heeft gedaan bij de vertrouwenspersoon of een klacht heeft ingediend bij de commissie.

e. verweerder:

de organisatorische eenheid of persoon tegen wie de klacht is gericht.

f. klacht:

een melding over gedragingen of beslissingen van een organisatorische eenheid, medewerker of deelnemer onder verantwoordelijkheid van Up2Learn.

g. College van Arbitrage

nadat de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan en men niet akkoord is met de beslissing kan deze voorgelegd worden aan het College van Arbitrage. Het College van Arbitrage is te benaderen via de klachtenlijn van Blik op Werk.

h. Kwaliteitsmedewerker

Deze ontvangt de klachten en is eindverantwoordelijke voor het nakomen van de procedure

2. Samenstelling klachtencommissie en afhandeling van klachten

Artikel 2

1. In geval van een klacht zal een klachtencommissie, de klacht in behandeling nemen.
2. De commissie bestaat uit:
 - a. een voorzitter
 - b. een lid die tevens plaatsvervangend voorzitter is;

- c. een lid.
- 3. De voorzitter en de leden van de commissie nemen geen deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.
- 4. Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de commissie, onder wie de voorzitter dan wel de plaatsvervangend voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 3

1. De klacht dient schriftelijk ingeleverd te worden bij Up2Learn (Rijswijkseweg 60, 2516 EH Den Haag). De kwaliteitsmedewerker is eindverantwoordelijk voor de klachtenafhandeling en de daaraan verbonden procedure, en stelt de klachtencommissie op de hoogte.
2. De klacht wordt in alle gevallen behandeld door de klachtencommissie uit het voorgaande artikel.
3. De klager krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht. In dit bericht kan de klacht ook niet ontvankelijk worden verklaard indien het een klacht betreft waarover de klachtencommissie geen beslissing kan nemen. Hierbij kan het gaan om een klacht over bijvoorbeeld DUO of een verkeersongeluk op weg naar de cursuslocatie.
4. 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.
5. Het oordeel kan tevens voorzien worden van aanbevelingen.
6. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld en de uitslag aan klager en diegene over wie is geklaagd schriftelijk medegedeeld.
7. 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 (maximaal 2 weken) waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
8. 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.
9. Up2Learn 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.
10. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet Up2Learn daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen Up2Learn zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
11. Indien de klager niet akkoord is met de beslissing van de klachtencommissie kan hij de klacht voorleggen bij het College van Arbitrage.
12. Deelnemers aan de training kunnen de rechtbank en/of sector, schriftelijk verzoeken

3. College van Arbitrage

Artikel 4

Blik op Werk streeft naar een college bestaande uit vijf leden. Hierin wordt deskundigheid gewaarborgd, zonder dat er sprake is van een 'gebonden' belang. Een lid van het college is iemand die geen arbeidsrechtelijke, bestuurlijke of anderszins een relatie heeft met Blik op Werk.

Voor allen geldt dat zij tot een verantwoorde afweging kunnen komen tussen de belangen in de driehoek van betrokkene, uw organisatie en de samenleving. Het betekent ook dat leden van het college afzonderlijk geen uitspraken kunnen doen over zaken die bij het college aanhangig zijn gemaakt. Uiteraard staat het de leden vrij om na een uitspraak een toelichting te geven op de door hen gemaakte afweging. Indien een arbitragezaak wordt aangespannen, ontvangt u het reglement.

Uitspraken van het College van Arbitrage zijn voor Up2Learn bindend. Het niet binnen vier weken opvolgen van de uitspraak, leidt tot het intrekken van het Keurmerk. Arbitrage kan door de inburgeraar, maar ook door uw organisatie aangevraagd worden. Dit kan alleen nadat de klachtenprocedure van uw organisatie is doorlopen. Indien een arbitragezaak wordt voorbereid, betalen beide partijen een bijdrage. Voor de Up2Learn is dit 500,00 Euro en voor de inburgeraar is dit 50,00 Euro. De partij die in het gelijk wordt gesteld ontvangt de bijdrage retour. De betaling van de bijdrage vindt plaats binnen 14 dagen. Voor deze bijdrage wordt dus een uitzondering gemaakt op de algemene voorwaarden. Een te late betaling leidt tot een boete voor de Up2Learn.

4. Klachtenregister

Artikel 5

1. Up2Learn zal een klachtenregister bijhouden, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden gerapporteerd.
2. Registratie dient als volgt geregistreerd te worden:
 - a. Datum van binnenkomst van de klacht;
 - b. Datum van ontvangstbevestiging;
 - c. De behandelaar van de klacht;
 - d. De uitkomst van de afhandeling;
 - e. Datum waarop de klacht is afgehandeld.
3. Eén keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door de directie.

5. Slotbepalingen

Artikel 6

1. Up2Learn 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 Up2Learn.

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

6. Klachtenregister

klacht- nummer	aanmeldings- datum	bevestigings- datum	terugkoppelings- datum	datum mededeling oordeel	afwijkende	uitnodiging voor	uitnodiging	terugmedling	datum	datum	naam klager	korte beschrijv
					termijn melding + termijn verstuurd	toelichting door klager verstuurd	beklaagde verstuurd	Up2Learn aan klachtencommissie en klager	nieuw termijn	sluiten klacht		
		<i>binnen 2 weken</i>	<i>binnen 4 weken</i>	<i>6 weken</i>	<i>ja/nee</i>	<i>ja/nee3</i>	<i>ja/nee4</i>	<i>4 weken na oordeel/aanbeveling</i>				
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												