

Klachtenregeling Up2Learn Taaltrajecten



Vastgesteld door de directie: 29 maart 2016

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

Inhoud

1. Begripsbepalingen	4
2. Samenstelling klachtencommissie en afhandeling van klachten	4
3. Klachtenregister	6
4. Slotbepalingen.....	6
5. Klachtenregister	7

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.

2. Samenstelling klachtencommissie en afhandeling van klachten

Artikel 2

1. Aan Up2Learn is een klachtencommissie, hierna te noemen de commissie, verbonden.
2. De commissie bestaat uit:
 - a. een externe voorzitte;;
 - b. een lid die tevens plaatsvervangend voorzitter is;
 - c. een lid.
3. Indien een organisatie de opdrachtgever is, dan kan een lid als vertegenwoordiging vanuit de organisatie die opdrachtgever is van Up2Learn benoemd worden.
4. 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.
5. 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).
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 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. Deelnemers aan de training kunnen de rechtbank en/of sector, schriftelijk verzoeken Up2Learn te bevelen dit reglement na te leven. Een verzoeker die niet vooraf schriftelijk aan Up2Learn heeft verzocht te handelen overeenkomstig hetgeen in het verzoekschrift is verzocht en Up2Learn daarbij niet een redelijke termijn heeft gegeven om aan dat verzoek te voldoen, wordt niet-ontvankelijk verklaard.
12. 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.

3. Klachtenregister

Artikel 4

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.

4. Slotbepalingen

Artikel 5

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.

