



# Klachtenreglement

Versie : 2v2

Datum : 1 september 2017

Capabel Taal

Postbus 24066

3502 MB Utrecht

[www.capabeltaal.nl](http://www.capabeltaal.nl)

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

BESLUIT:

### **Artikel 1: Begripsbepalingen**

1. Klachtenreglement: dit Klachtenreglement voor cursisten, waarin de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht zijn opgenomen conform WEB artikel 7.4.8.
2. Capabel Taal: de besloten vennootschap Capabel Taal bv, die opdrachten uitvoert gericht op taal en inburgering.
3. Aspirant-cursist: een ieder die ingeschreven staat voor een cursus of opleiding bij Capabel Taal, maar voor wie de cursus of opleiding nog niet is gestart.
4. Cursist: een ieder die ingeschreven staat voor een cursus of opleiding bij Capabel Taal, en voor wie de cursus of opleiding is gestart.
5. Alumnus: een voormalig cursist die ingeschreven stond voor een cursus of opleiding bij Capabel Taal.
6. Overige betrokkene: een overige direct bij de cursus of opleiding betrokkene, zoals bijvoorbeeld een praktijkbegeleider.
7. Klager: de persoon die een klacht indient en/of diens gemachtigde. Een klager kan zijn:
  - aspirant-cursist;
  - cursist;
  - alumnus;
  - overige betrokkene.
8. Klacht: een klacht is een uiting van ongenoegen over het doen en laten van medewerkers of de gang van zaken op scholen van Capabel Taal. Een klacht kan over zaken gaan die volgens de cursist anders hadden moeten verlopen. Er kan o.a. geklaagd worden over:
  - de cursus of opleiding;
  - de dienstverlening;
  - het gedrag van medewerkers.
9. Aangeklaagde: een docent, een directielid of een persoon of orgaan anderszins verbonden aan Capabel Taal, tegen wie een klacht is ingediend.
10. Leidinggevende: de direct leidinggevende van aangeklaagde.
11. Directie: de directie van Capabel Taal welke tevens het bevoegd gezag vertegenwoordigd.
12. Klachtencommissie: de Klachtencommissie van Capabel Taal welke zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van klachten. De klachtencommissie wordt ingesteld door de directie en bestaat uit minimaal 3 personen, waaronder een voorzitter en een secretaris. De voorzitter van de klachtencommissie is onafhankelijk en niet in loondienst bij Capabel Taal.
13. Voortraject: de fase voorafgaand aan het inwerkingstellen van de klachtafhandeling.
14. Werkweek: een week waarin door Capabel Taal regulier les gegeven wordt.

### **Artikel 2: Afbakening en voortraject**

1. Dit klachtenreglement geeft de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht. Dit klachtenreglement geldt niet ten aanzien van examens, hiervoor geldt de aparte procedure Bezwaar en beroep zoals opgenomen in het examenreglement van Capabel Taal.

2. Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:
  - Het recht doen aan de individuele klager.
  - Het bevorderen van de kwaliteit van onderwijs en organisatie van Capabel Taal.
4. Ieder in artikel 1 lid 7 genoemd persoon heeft het recht een klacht in te dienen. Echter, dit klachtenreglement is nadrukkelijk niet bedoeld om elk willekeurig incident tot klacht te verheffen. Binnen de school dient ruimte te zijn voor een gesprek. De docent of diens leidinggevende moet het eerste aanspreekpunt zijn bij problemen of vragen. Klager dient daartoe zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de klacht bovengenoemde(n) te benaderen, dit geeft de mogelijkheid om direct verbeteringen aan te brengen. Pas als blijkt dat een oplossing op deze manier niet mogelijk is, kan worden overgegaan tot het indienen van een formele klacht.

### **Artikel 3: Indienen van een klacht**

1. De klacht dient bij de Klachtencommissie van Capabel Taal ingediend te worden:
  - schriftelijk via Postbus 24066 3502 MB Utrecht onder vermelding van “Klacht” in de linkerbovenhoek van de envelop; of
  - in een mail via klachten@capabeltaal.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 of opleiding 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 en/of leidinggevende tot een oplossing te brengen;
  - verzoek aan de klachtencommissie.

### **Artikel 4: Termijnen**

1. Nadat de klacht is ontvangen door Capabel Taal, krijgt klager binnen twee werkweken een ontvangstbevestiging en een afschrift van het klachtenreglement.
2. Een klacht dient binnen zes werkweken na ontvangstdatum bij de klachtencommissie te zijn afgehandeld. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd met een termijn van vier weken, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over geïnformeerd is. Verder uitstel is mogelijk zover de klager daar schriftelijk mee instemt.
3. Zodra Capabel Taal 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 door de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie 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) Capabel Taal maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
  - het een voorval betreft dat langer dan een 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 door de klachtencommissie**

1. Voor de klacht in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie, kan de klachtencommissie besluiten eerst de mogelijkheid van bemiddeling te onderzoeken.
2. In het geval van bemiddeling zal de secretaris van de klachtencommissie 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 de klachtencommissie 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 de klachtencommissie. De klachtencommissie 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 de klachtencommissie 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 de klachtencommissie de klacht in behandeling nemen.
6. Als de klachtencommissie hier aanleiding toe ziet of als klager dan wel aangeklaagde expliciet heeft aangegeven hier prijs op te stellen, kan de klachtencommissie besluiten de klager en de aangeklaagde in gelegenheid te stellen tot hoor en wederhoor ten overstaan van de klachtencommissie. De klager kan zich eventueel laten bijstaan door een familielid, een vertrouwenspersoon of een (juridisch) adviseur. Het horen door de klachtencommissie kan apart van elkaar plaatsvinden. Dit geschiedt eventueel telefonisch. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
7. De klachtencommissie kan een ieder werkzaam binnen Capabel Taal verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen is geklaagd.

8. Indien nodig vraagt de klachtencommissie 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 de klachtencommissie noodzakelijk. Met het indienen van een klacht is hiervoor door de klager toestemming verleend.
10. De klachtencommissie handelt de klacht vervolgens af op basis van de beschikbare gegevens, ook indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van de klachtencommissie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek.
11. De klachtencommissie 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.
13. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden, indien die voor de afhandeling van de klacht van belang is.

#### **Artikel 7: Oordeel klachtencommissie en besluit directie**

1. De klachtencommissie geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond worden bevonden. De klachtencommissie stelt de directie, de klager en de aangeklaagde gemotiveerd in kennis van haar oordeel.
2. De klachtencommissie kan tevens – indien zij dat wenst – naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek de directie adviseren maatregelen te nemen.
3. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, informeert de directie binnen vier werkweken de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde over het besluit van de directie en de eventuele maatregelen die zij naar aanleiding van de bevindingen van de klachtencommissie neemt. De directie is niet verplicht het oordeel en/of het advies van de klachtencommissie op te volgen.

#### **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. De directie ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden met betrekking tot het afhandelen van klachten verricht volgens dit reglement.
2. De klachtencommissie draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks voor 1 februari een geanonimiseerd verslag uit aan de directie 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 in afstemming met de klachtencommissie.
2. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van dit reglement geldende klachtenreglementen van Capabel Taal.
3. Dit reglement treedt in werking op 1 september 2017, 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 Capabel Taal 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.