

Klachtenreglement Kusters scholing & training b.v.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Dit reglement verstaat onder:

Cursusaanbieder

Dit is Kusters scholing & training b.v. De onderneming die cursussen en trainingen verzorgt zoals vermeld in haar statuten. Deze onderneming wordt geleid door een directie. Deze is tevens eindverantwoordelijke inzake de procedure van het klachtenreglement.

Cursist

Een persoon die deelneemt aan een cursus of training bij Kusters scholing & training b.v. mits de verschuldigde cursistenbijdrage is betaald.

Klager

Iedere cursist die een klacht ingevolge dit reglement indient.

Klacht

Een van een klager of diens gemachtigde (cursist) afkomstig schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een besluit, bejegening, behandeling, dan wel nalaten van een handeling, waardoor de klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen. Van iedere klacht zal in eerste instantie door de klachtenbehandelaar en in tweede instantie door de klachtenmedewerker worden vastgesteld of de klacht gegrond dan wel ongegrond is. Een klacht of fout anoniem ingediend is geen klacht of fout.

Aangeklaagde

Directie Kusters scholing & training b.v., medewerkers Kusters scholing & training b.v. en cursisten.

Administratie Klachtenregistratie

Afdeling binnen Kusters scholing & training b.v. die de schriftelijke klacht in ontvangst neemt en zorgt voor registratie in de Klachtenregistratie.

Klachtenbehandelaar

Een door de directie van Kusters scholing & training b.v. aangewezen persoon die binnengekomen klachten behandelt. De behandeling van de klacht is er op gericht een bevredigende oplossing te vinden voor de problemen tussen klager en degene waarover geklaagd wordt.

Klachtenmedewerker

Een door de directie van Kusters scholing & training b.v. aangewezen persoon die in beginsel niet bij de klacht betrokken is. Deze medewerker is inhoudsdeskundig genoeg om de klacht af te handelen.

Fout

Iedere volgens de klager niet correcte verwerking van opgegeven gegevens aan de administratie.

Artikel 2 Eindverantwoordelijkheid en vertrouwelijkheid

- A. De directie van Kusters scholing & training b.v. is eindverantwoordelijk voor een correcte en adequate behandeling van klachten.
- B. De directie van Kusters scholing & training b.v. heeft een aantal bevoegdheden gedelegeerd aan de administratie Klachtenregistratie, klachtenbehandelaar en klachtenmedewerker.
- C. De directie van Kusters scholing & training b.v. zorgt er voor dat elke klacht altijd vertrouwelijk zal worden behandeld.

Artikel 3 Taken

Klager:

- De klager dient een schriftelijke klacht of fout in bij de administratie Klachtenregistratie.

Administratie Klachtenregistratie:

- De afdeling registreert klachten of fouten in de Klachtenregistratie en noteert de datum van ontvangst op de schriftelijke klacht of fout en draagt ervoor zorg dat de klachtenbehandelaar de schriftelijke klacht of fout in bezit krijgt.

Klachtenmedewerker:

- Koppelt ontvangst en registratie van klachten of fouten terug aan de klager.
- Deelt klager mede dat klacht of fout in eerste instantie gegrond dan wel ongegrond is.
- De klachtenmedewerker handelt indien mogelijk zelfstandig klachten of fouten af.
- Draagt zorg voor een register met daarin opgenomen: de aard van de klacht of fout, het aantal klachten of fouten dat is gemeld inclusief meldingsdatum, wijze waarop de klacht of fout is afgehandeld inclusief afhandelingdatum, wijze waarop de klacht of fout is ontstaan, de kosten voor Kusters scholing & training b.v..
- Draagt zorg voor correspondentie en verslaglegging naar klager, aangeklaagde.
- De klachtenmedewerker bericht de klager en aangeklaagde over de wijze van afhandeling van de klacht of fout.
- Behandelt klachten of fouten waarover de klager of aanklager het niet eens is met de wijze van oplossing.

Artikel 4 Inhoud van de klacht of fout

Een klacht of fout is schriftelijk ingediend en ondertekend.

Van een “mondelijke” klacht of fout wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.

De klacht bevat tenminste de naam en adres van de klager, dagtekening, en omschrijving van klacht of fout.

Wordt niet aan deze eisen voldaan dan kan binnen twee weken aanvulling van gegevens plaatsvinden, anders wordt de klacht of fout niet-ontvankelijk verklaard.

Indien niet-ontvankelijkheid plaatsvindt wordt dit aan klager, aanklager en de directie van Kusters scholing & training b.v. gemeld.

Artikel 5 Procedure van klachten en fouten

De klager dient een schriftelijke klacht of fout in bij de administratie Klachtenregistratie of direct bij de directie van Kusters scholing & training b.v..

De klacht dient binnen twee weken na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtenmedewerker anders beslist.

De klacht of fout wordt door de medewerker van de administratie Klachtenregistratie verwerkt en opgenomen in de klachtenregistratie. De datum van ontvangst komt op de klacht of fout te staan.

De indiener van de klacht krijgt **binnen twee weken** schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk **binnen vier weken** na ontvangst van de klacht hiervan op de hoogte gesteld.

De administratie Klachtenregistratie zorgt ervoor dat de klacht of fout in het bezit komt van de klachtenmedewerker. De klachtenmedewerker houdt het verloop van een klacht of fout bij in een register. Tevens draagt hij zorg voor de correspondentie naar alle partijen. Hij zal indien mogelijk de klacht of fout zelfstandig oplossen.

Deze neemt de klacht over en start de procedure. Indien wenselijk of noodzakelijk worden externe partijen ingeschakeld. Er bestaat de mogelijkheid dat direct overgegaan wordt tot voorlopige voorzieningen nog voor dat een vooronderzoek is begonnen.

Elke partij heeft recht op hoor en wederhoor.

Artikel 6 Advies

De klachtenmedewerker beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.

Dit advies is bindend. **Binnen vier weken** na ontvangstdatum klacht rapporteert de medewerker haar advies, met een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht of fout, aan de directie van Kusters scholing & training b.v.. Daarna worden klager en aanklager over het advies schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 7 Beslissing op advies

Binnen **twee weken** na ontvangst van het advies deelt de directie van Kusters scholing & training b.v. aan de klager, aanklager en klachtenmedewerker schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht of fout deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtenmedewerker en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.

Er wordt naar gestreefd dat een klacht **binnen zes weken** wordt afgehandeld.

Artikel 8 Beroep

Er bestaat een beroepsmogelijkheid tegen de beslissing op advies. Indien een klacht niet naar tevredenheid van de cursist of opdrachtgever via de hierboven beschreven interne procedure is afgehandeld, kunnen alle partijen in beroep gaan en wel binnen 6 weken na ontvangst van de beslissing op advies.

Het beroep wordt behandeld door Mr. M.M. Gerrits, advocaat bij van der Putt Advocaten, Patersstraat 15-17 te Venray. De uitspraak van het beroep is bindend.

De kosten van het beroep komen voor rekening van Kusters scholing & training b.v. met dien verstande dat van de klager een eigen bijdrage van € 50,00 wordt gevraagd bij aanvang van het beroep.

Artikel 9 Beroep bij Blik op Werk

De cursist kan zich, tegen betaling van een vergoeding, wenden tot het College van Arbitrage van Blik op Werk, indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost. Meer

informatie is te vinden op: <http://www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars>

Artikel 10 Openbaarheid

De directie van Kusters scholing & training b.v. legt dit klachtenreglement in elk leslokaal ter inzage. Indien wenselijk kan een kopie ontvangen worden.

De directie van Kusters scholing & training b.v. stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit klachtenreglement.

In het cursuscontract staat de aanwezigheid van het Klachtenreglement vermeld.

Artikel 11 Wijziging en Evaluatie

Dit klachtenreglement kan, na overleg met de klachtencommissie en met inachtneming van de geldende bepalingen, door de directie van Kusters scholing & training b.v. worden gewijzigd.

Elke kalenderjaar wordt dit klachtenreglement door de directie van Kusters scholing & training b.v., klachtenbehandelaar en klachtencommissie geëvalueerd.

Artikel 12 Documenten bij het klachtenreglement

- Klachtenregistratieformulier
Wordt door de administratie gebruikt voor de eerste schriftelijke vastlegging van een klacht of fout.
- Register
Wordt door de klachtenbehandelaar gebruikt voor het vastleggen van alle handelingen welke noodzakelijk zijn voor een goede voortgang.
- Dossier
Genummerde mappen met daarin gedocumenteerd de hele klacht of fout. Elk nummer correspondeert met een klacht of fout. In het register is de match nummer / klacht of fout terug te vinden.

Verantwoordelijk binnen Kusters scholing & training b.v. inzake Klachtenreglement.

1. Administratie Klachtenregistratie: mevrouw M. Wiegman-Bonants
2. Klachtenmedewerker: mevrouw M. Wiegman-Bonants
3. Directie Kusters scholing & training b.v. De heer W. Schambergen
4. Onafhankelijke mediator Mr. M.M. Gerrits, advocaat