

# Klachtenreglement Stichting de Nieuwe Buren

Wij willen de kwaliteit van onze organisatie, dienstverlening en producten waarborgen. Als er onvrede is met onze dienstverlening lossen wij dit graag met u op en hanteren daarbij de volgende voorwaarden en procedure:

## Artikel 1: Begripsbepalingen

1. Klachtenreglement: dit Klachtenreglement is bestemd voor cursisten en beschrijft regels die gelden voor de afhandeling van een klacht.
2. Stichting de Nieuwe Buren: de stichting die opdrachten uitvoert gericht op taal, inburgering en naar werk geleiden van vluchtelingen.
3. Cursist: een ieder die ingeschreven is voor een duaal traject bij Stichting de Nieuwe Buren.
4. Klacht: een klacht is een uiting van ongenoegen over het doen en laten van medewerkers of de gang van zaken op opleidingslocaties van Stichting de Nieuwe Buren. Een klacht kan over zaken gaan die volgens de cursist anders hadden moeten verlopen.  
Er kan o.a. geklaagd worden over:
  - het opleidingstraject
  - de dienstverlening
  - het gedrag van medewerkers.
5. Klager: de cursist die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
6. Aangeklaagde: een docent, een medewerker of een persoon of orgaan anderszins verbonden aan Stichting de Nieuwe Buren, tegen wie een klacht is ingediend.
7. Leidinggevende: de direct leidinggevende van aangeklaagde.
8. Bestuur: het bestuur van Stichting de Nieuwe Buren welke tevens het bevoegd gezag vertegenwoordigd.
9. Werkweek: een week waarin door Stichting de Nieuwe Buren regulier les gegeven wordt.

## Artikel 2: Afhandeling en afbakening

1. Het bestuur is belast met de behandeling van de klachten en met het kenbaar maken van dit reglement aan klanten en medewerkers.
2. Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de door Stichting de Nieuwe Buren ingehuurde medewerkers betreft handelt het bestuur van Stichting de Nieuwe Buren 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. Binnen de opleidingssituatie 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 Stichting de Nieuwe Buren ingediend te worden:
  - in een mail via [info@stichtingdenieuweburen.nl](mailto:info@stichtingdenieuweburen.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
  - opleidingstraject en opleidingslocatie 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 Stichting de Nieuwe Buren om te bemiddelen in de klacht.

### **Artikel 4:Termijnen**

1. Nadat de klacht is ontvangen door Stichting de Nieuwe Buren, 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 de Nieuwe Buren 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 de Nieuwe Buren 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 de Nieuwe Buren maar een derde partij onderwerp van de klacht is
  - het een voorval betreft dat 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
  - terzake 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 terzake 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 de Nieuwe Buren kan zij besluiten eerst de mogelijkheid van bemiddeling te onderzoeken.
2. In het geval van bemiddeling zal Stichting de Nieuwe Buren 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 de Nieuwe Buren 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 de Nieuwe Buren. Stichting de Nieuwe Buren 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 de Nieuwe Buren 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 de Nieuwe Buren de klacht in behandeling nemen.
6. Als Stichting de Nieuwe Buren hier aanleiding toe ziet of als klager dan wel aangeklaagde expliciet heeft aangegeven hier prijs op te stellen, kan Stichting de Nieuwe Buren besluiten de klager en de aangeklaagde in gelegenheid te stellen tot hoor en wederhoor ten overstaan van Stichting de Nieuwe Buren. De klager kan zich eventueel laten bijstaan door een familielid, een vertrouwenspersoon of een (juridisch) adviseur. Het horen door Stichting de Nieuwe Buren kan apart van elkaar plaatsvinden. Dit geschiedt eventueel telefonisch. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan Stichting de Nieuwe Buren besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.
7. Stichting de Nieuwe Buren kan een ieder werkzaam is voor Stichting de Nieuwe Buren verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen is geklaagd.
8. Indien nodig vraagt Stichting de Nieuwe Buren 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 de Nieuwe Buren noodzakelijk. Met het indienen van een klacht door (of namens) een cursist is hiervoor door de klager toestemming verleend.
10. Stichting de Nieuwe Buren handelt de klacht vervolgens af op basis van de beschikbare gegevens, ook indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van Stichting de Nieuwe Buren te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek.
11. Stichting de Nieuwe Buren 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 de Nieuwe Buren geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond worden bevonden.
2. Stichting de Nieuwe Buren 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 de Nieuwe Buren draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een geanonimiseerd 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 het bestuur van Stichting de Nieuwe Buren.
2. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van dit reglement geldende klachtenreglementen van Stichting de Nieuwe Buren.
3. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017, en geldt, wijzigingen voorbehouden, voor onbepaalde tijd.
4. Dit reglement wordt binnen 10 dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt via de website van Stichting de Nieuwe Buren.
5. Voorstellen tot wijziging van het reglement kunnen worden voorgelegd aan het bestuur.
6. Wijziging of aanvulling van de regeling vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.

### **Artikel 11: Informatieplicht**

1. Het bestuur van Stichting de Nieuwe Buren ziet er op toe dat in iedere overeenkomst die met een klant wordt aangegaan melding wordt gemaakt van dit klachtenreglement.
2. Derden die door Stichting de Nieuwe Buren worden ingehuurd om werkzaamheden te verrichten zullen op de hoogte gebracht worden van dit klachtenreglement.