



Taaltrajecten

## KLACHTENREGLEMENT

### Algemeen

Tevreden klanten, dat is waar Nederlands Met Elkaar Taaltrajecten B.V. (hierna te noemen NME) voor staat. Toch kan er wel eens iets fout gaan, waardoor er een klacht ontstaat. U wilt een klacht indienen en u wilt weten op welke manier u dat kunt doen. Hieronder kunt alles lezen over hoe u een klacht kunt indienen en wat u van NME kunt verwachten, zodat u en NME gezamenlijk tot een oplossing komen.

De wijze waarop uw klacht wordt behandeld is geregeld in de Procedure Klachtenbehandeling die vastgesteld is door de directie van NME.

### Doel

Onze doel is om op een zorgvuldige, vriendelijke en effectieve wijze het opnemen en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van passende maatregelen om de klacht te verhelpen en om herhaling te voorkomen.

---

### Artikel 1 – Begripsbepalingen

<b>NME:</b>	Nederlands Met Elkaar Taaltrajecten B.V. verstrekker van inburgerings- en taaltrajecten.
<b>Klachtencommissie:</b>	De commissie die de klacht behandelt.
<b>Belanghebbende:</b>	Degene wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een besluit of gedraging van een organisatorische eenheid, medewerker of deelnemer onder verantwoordelijkheid van NME. (Tevens medewerkers)
<b>Klacht:</b>	Een schriftelijke melding door een cursist/inburgeraar of opdrachtgever over een ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van een organisatorische eenheid, medewerker of deelnemer onder de verantwoordelijkheid van NME.
<b>Klager:</b>	Een belanghebbende die een melding heeft gedaan bij de vertrouwenspersoon of een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie.
<b>Verweerder:</b>	de organisatorische eenheid of persoon tegen wie de klacht is gericht

---

### Artikel 2 – Klachten bij de directie en taken directie

Indien een cursist/inburgeraar, opdrachtgever of bij het traject betrokken derden klachten heeft over de genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/of uitlatingen van de organisatorische eenheid, medewerker of deelnemer onder de verantwoordelijkheid van NME en hier een melding van wil maken, dan kan de klager zich wenden tot de directie.

De directie zal dan middels bemiddeling trachten om tot een passende oplossing te komen. Indien dit niet tot een gewenste oplossing leidt, kan de klager zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie.

## KLACHTENREGLEMENT

### 2.1. Taken directie

De directie heeft de volgende taken:

- a. het coördineren, administreren en volgen van de klachtenprocedure extensief en intensief.
- b. het op verzoek van de klachtgerechtigde verstrekken van informatie over het klachtenreglement, dan wel het verlenen van advies en/of bemiddeling bij het tot een oplossing brengen van de klacht.
- c. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de (on) gegrondheid van de klacht.
- d. het signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de signalen, ontvangen uit de behandelde klachten.
- e. het op verzoek van de vertrouwenspersoon behandelen van interne klachten.
- f. de klachtencommissie draagt zorg voor een jaarlijkse algemene rapportage van de aard, inhoud en uitkomst van deze klachten.

### Artikel 3 – Klachtencommissie en afhandeling klachten

#### 3.1. Leden Klachtencommissie

NME beschikt over een klachtencommissie die bestaat uit de volgende leden:

De onafhankelijke voorzitter:	<i>Farli Rahimbaks</i>
De Secretaris:	<i>Marisha Nizamoeddin</i>
Een lid die tevens de plaatsvervangende voorzitter is:	<i>Lalita Rambaran</i>

#### 3.2. Vertegenwoordig opdrachtgever

Indien een organisatie de opdrachtgever is, dan kan een lid als vertegenwoordiging vanuit de organisatie die opdrachtgever is van NME benoemd worden.

#### 3.3. Bevoegdheden klachtcommissie

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. de beantwoording verlangen van de aan klachtgerechtigde gestelde vragen.
- b. het coördineren en controleren van de uitvoering van de klachtenprocedure extensief.
- c. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht; in voorkomende gevallen klachtgerechtigden verwijzen naar de geëigende instanties.
- d. een klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze kennelijk ongegrond is.

#### 3.3. Onpartijdigheid leden klachtencommissie

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.

#### 3.4. Zitting

Voor het houden van een zitting is het vereist dat ten minste twee leden van de commissie, onder wie de voorzitter dan wel de plaatsvervangend voorzitter, aanwezig zijn.

## KLACHTENREGLEMENT

### Artikel 4 – Reden voor een klacht

Uw klacht kan gaan over de uitvoering / afronding / resultaat van een traject, de gedragingen van een medewerker of een organisatieonderdeel onder de verantwoordelijkheid van NME. De klacht kan bijvoorbeeld gaan over de manier waarop zij hun werk doen: of u correct te woord bent gestaan en of u voldoende en de juiste informatie heeft gekregen.

### Waarover geen klacht kunt indienen

Uw klacht kan niet behandeld worden als deze te maken heeft met algemeen beleid van NME, beleidsregels en voorschriften. Ook zaken die ouder zijn dan 1 jaar en anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

### Artikel 5 – Klachtenprocedure

#### 5.1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De schriftelijke klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk doorgestuurd naar de secretaris van de klachtencommissie. De secretaris registreert de klacht op het klachtenformulier.

De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De secretaris neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze. De klager mag zich desgewenst door een zelf gekozen vertrouwenspersoon (c.q. tolk) bij laten staan tijdens het melden van de klacht.

#### 5.2. Bevestiging klacht

De secretaris stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging naar de klager, waarin de volgende punten zijn opgenomen: Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden). De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

#### 5.3. Onderzoek

De secretaris legt de klacht voor aan de klachtencommissie. De klachtencommissie wijst een onafhankelijke persoon aan, uit haar midden of anders, die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie. De vertegenwoordiger van de klachtencommissie legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s) van NME. De vertegenwoordiger noteert de reactie van de betrokkene op het klachtenformulier en de betrokken medewerker moet akkoord zijn met de beschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling. Op basis van de bevindingen van de vertegenwoordiger bepaalt de klachtencommissie of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.



Taaltrajecten

## KLACHTENREGLEMENT

### 5.4. Maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de klachtencommissie het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden. De klachtencommissie doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

### 5.5. Preventieve maatregelen

De klachtencommissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

### 5.6. Rapportage

De klachtencommissie draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. Zodra de klacht is afgehandeld, wordt dit vermeld op het klachtenformulier. De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. De klachtencommissie adviseert de directeur over eventuele maatregelen en/of wijzigingen.

### 5.7. Evaluatie

De directie van NME evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van NME.

### 5.8. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij een onafhankelijke externe persoon. Deze persoon wordt gekozen in overeenstemming met de klager en de klachten commissie. Het besluit van deze externe persoon is voor beide partijen bindend.

### 5.9. Bewaartermijn klachten

Klachten worden maximaal 3 jaar na afhandeling bewaard en daarna vernietigd.



Taaltrajecten

## KLACHTENREGLEMENT

### Artikel 6 – College van Arbitrage

Indien een klacht, na het doorlopen van de klachtenprocedure van NME, niet naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan de klacht worden doorgezet naar het College van Arbitrage van Inburgeren van Blik op Werk. Klagers kunnen zich wenden tot dit onafhankelijke college met klachten over de uitvoering / afronding / resultaat van een traject, de gedragingen van een medewerker of een organisatieonderdeel onder de verantwoording van NME. De klacht wordt tegen een eigen bijdrage voorgelegd aan het College van Arbitrage van Blik op Werk. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van Blik op Werk: [www.blikopwerk.nl](http://www.blikopwerk.nl).

---

### Artikel 7 – Contactgegevens

Uw klacht kunt u via het klachtenformulier sturen naar:

Klachtencommissie NME

Achterweg 43

2242 JX te Wassenaar

of

Per mail

[klachten@nederlandsmetelkaar.nl](mailto:klachten@nederlandsmetelkaar.nl)

(klachtenformulier is bijgevoegd.)

---

### Artikel 8 – Geheimhoudingsplicht

De leden van de klachtencommissie, de leidinggevende, de vertrouwenspersoon en alle andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie, als lid van de klachtencommissie, dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

---

### Artikel 9 – Publicatie

Dit reglement ligt ter inzage bij NME. Het reglement kunt u downloaden via [www.nederlandsmetelkaar.nl](http://www.nederlandsmetelkaar.nl) of wordt op verzoek kosteloos toegezonden aan iedere betrokkene. Daarnaast wordt bij het aanmelden van een betrokkene een kopie overhandigd. Bij medewerkers wordt dit overhandigd bij het in dienst treden bij NME.

---

### Artikel 10 – Slotbepalingen

- 10.1. NME stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit reglement en draagt zorg voor een goede toegankelijkheid van dit reglement.
- 10.2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.
- 10.3. De kosten voor de commissie komen voor rekening van NME.
- 10.4. Partijen dragen de eigen kosten, waaronder begrepen de kosten van bijstand door een gemachtigde.



Taaltrajecten

## KLACHTENREGLEMENT

### Klachtenformulier Nederlands Met Elkaar Taaltrajecten B.V.

<b>KLACHTENFORMULIER KLAGER</b>	
DATUM: ____/____/____	
NAAM:	
STRAAT:	
HUISNUMMER:	
POSTCODE:	
WOONPLAATS:	
TELEFOONNUMMER:	
E-MAIL:	
ONDERWERP KLACHT:	
<b>OMSCHRIJVING KLACHT:</b> ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	
Handtekening Klager:	