

# Klachtenregeling EDINOVA

Inwerkingtreding: 1 januari 2017

Medewerkers van EDINOVA streven er naar om hun dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening zoals die door EDINOVA geboden is.

Alleen als u uw ontevredenheid kenbaar maakt kunnen wij er iets mee doen. Het heeft de voorkeur dat u uw ontevredenheid bespreekt met de betreffende medewerker. Vaak is dat voldoende om het probleem op te lossen. Indien u na bespreking met de betreffende medewerker nog steeds ontevreden bent, kunt u uw klacht schriftelijk of mondeling kenbaar maken aan de directie van EDINOVA.

## HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1. Definities

#### 1.1 De instelling

Stichting EDINOVA (hierna te noemen EDINOVA): de organisatie voor stimulering van en het ondersteunen van mensen ter bevordering van hun integratie in en deelname aan de Nederlandse samenleving. Het aanbieden van programma's op maat op het gebied van educatie, welzijn- en reïntegratie. Ingeschreven bij Kamer van Koophandel Alkmaar onder nummer 57262144.

#### 1.2 Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van EDINOVA, dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken, over de wijze waarop hij is behandeld door de instelling of door een medewerker in dienst van of werkzaam binnen EDINOVA. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van degene die gebruik maakt of gebruik wenst te maken van de diensten van EDINOVA met uitzondering van schadeclaims.

#### 1.3 Klager

Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot EDINOVA, die een klacht indient (zie artikel

1.2 onder 'klacht').

#### 1.4 Gebruiker

Deelnemer, afnemer van cursus, training of dienstverlening van EDINOVA.

#### 1.5 Medewerker

Een persoon werkzaam binnen EDINOVA, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die binnen EDINOVA (een deel van ) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de instelling diensten verlenen, alsmede vrijwillige medewerkers die werken onder verantwoordelijkheid van bovengenoemde.

#### 1.6 Dienstverlening

Alle activiteiten die uitgevoerd worden door medewerkers van EDINOVA of worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van EDINOVA om te beantwoorden aan de hulpverlening van de gebruikers.

#### 1.7. Ontvanger

Een medewerker van EDINOVA die de klacht in ontvangst neemt.

## Artikel 2. Klachtrecht

2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- a) de gebruiker;
- b) zijn wettelijke vertegenwoordiger;
- c) personen die door de gebruiker zijn gemachtigd.

2.2 Elke klager kan zich doen bijstaan door een deskundige of vertrouwenspersoon.

2.3 Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van EDINOVA, wordt aangemerkt als een gedraging van EDINOVA.

## Artikel 3. Behoorlijke behandeling

EDINOVA draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

# HOOFDSTUK 2 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

## Artikel 4. Indienen van een klacht

4.1 De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van EDINOVA.

4.2 Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.

4.3 De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

4.4 Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

De directie van EDINOVA kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of het derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

## Artikel 5. Interventie

5.1 Zodra EDINOVA naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.

5.2 Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat EDINOVA ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

5.3 Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

## Artikel 6. Ontvangstbevestiging

6.1 EDINOVA bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken (tien werkdagen).

6.2 Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- a. de afhandelingstermijn; b. de verdere procedure; d. de contactpersoon;
- e. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

6.3 EDINOVA zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de klager.

## Artikel 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar

7.1 De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van EDINOVA tenzij:

- a. de directie zelf onderwerp is van de klacht;
- b. de directie de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.

7.2 Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. En dient EDINOVA schriftelijk aan de klager de specifieke (alternatieve) klachtenprocedure en de beschrijving van de afhandeling kenbaar te maken. De indiener van de klacht moet hier aantoonbaar mee akkoord gaan.

## Artikel 8. Niet verplicht in behandeling nemen

8.1 EDINOVA is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
- b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
- d. zolang 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.

8.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## Artikel 9. Toezendingsplicht beklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

## Artikel 10. Hoorplicht

10.1 EDINOVA stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

10.2 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

10.3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

10.4 Aan de klager en beklaagde wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

## Artikel 11. Afhandelingstermijn

11.1 EDINOVA handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel.

11.2 EDINOVA kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## Artikel 12. Afhandeling, bezwaar & arbitrage

12.1 EDINOVA stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

12.2 Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van EDINOVA kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld, tenzij de klacht betrekking heeft op een inburgeringsprogramma.

12.3 Indien de klacht betrekking heeft op een inburgeringsprogramma en de klager ontevreden is over de uitkomst of afhandeling van de klacht door EDINOVA, kan de klager de klacht doorzetten naar het College Arbitrage Inburgeren via de klachtenlijn van Blik op Werk (tel. 030 - 3030 645 of mail klachten@ikwilinburgeren.nl).

De volgende klachten vallen binnen de scope van de klachtenlijn:

Klachten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde taal- en ONA- aanbod. Hierbij kan gedacht worden aan klachten over de groeps grootte, diversiteit binnen de groep, deskundigheid van de docent en inzet van aantal vrijwilligers. Deze klachten kunnen, zowel door als namens inburgeraars worden ingediend.

12.4 Indien de klacht betrekking heeft op een inburgeringsprogramma en de klager is ontevreden over de uitkomst of afhandeling van de klacht door EDINOVA, dan kan de klager het met edINOVA gesloten cursuscontract ontbinden en wordt uit coulance een opzegtermijn gehanteerd van hooguit twee kalendermaanden.

## HOOFDSTUK 3 OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 13. Verantwoordingsinformatie

EDINOVA draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

### Artikel 14. Overgangsbepalingen

14.1 Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.

14.2 Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

### Artikel 15. Citeertitel, inwerkingtreding

15.1 Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement EDINOVA.

15.2 Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2017.