



# Klachtenreglement Stichting Cirkelbaan

Dienstverlener dual beroepsgericht arrangement

**Versie 10 juli 2018**

Stichting Cirkelbaan  
[www.cirkelbaan.nl](http://www.cirkelbaan.nl)  
[Info@cirkelbaan.nl](mailto:Info@cirkelbaan.nl)  
KvK 69443238



## Klachtenreglement Stichting Cirkelbaan

### Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>1. Artikel 1. Begripsbepaling</b>	<b>1</b>
<b>2. Artikel 2. Publicatie</b>	<b>2</b>
<b>3. Artikel 3. Afbakening</b>	<b>2</b>
<b>4. Artikel 4. Termijnen klachtbehandeling</b>	<b>2</b>
<b>5. Artikel 5. Klachtenprocedure – bezwaar</b>	<b>2</b>
<b>6. Artikel 6. Uitspraak</b>	<b>5</b>
<b>7. Artikel 7. Klachten en arbitrage - beroep</b>	<b>5</b>
<b>8. Artikel 8. Geheimhoudingsplicht</b>	<b>5</b>
<b>9. Artikel 9. Klachtenregistratie</b>	<b>5</b>
<b>10. Artikel 10. Duur van het contact</b>	<b>5</b>



## Inleiding

### Klachtenbeleid

Stichting Cirkelbaan heeft oor voor haar deelnemers en alle aan haar verbonden personen. De deelnemers en aan haar verbonden personen kunnen klachten hebben over de dienstverlening van vestigingen van Stichting Cirkelbaan. Deze kunnen wijzen op gebreken in de dienstverlening. Het is daarom van belang een klachtenreglement te hebben. Wij leren wat beter kan en maken de dienstverlening beter. We beschouwen klachten als kansen om tekortkomingen aan te pakken en te werken aan een betere dienstverlening. Belangrijke uitgangspunten zijn:

- vroegtijdige interventie voorkomt verstoorde verhoudingen en
- bescherming en erkenning van de positie van de deelnemers en de aan Stichting Cirkelbaan verbonden personen.

### Leeswijzer

Het klachtenreglement bestaat uit tien hoofdstukken. H.1 omvat de begripsbepaling, H.2 de publicatie, H.3 de afbakening, H.4 de termijnen en H.5 gaat over de bezwaarprocedure. H.6 handelt over de hieruit resulterende uitspraak, H.7 over het beroep en H.8 staat stil bij de geheimhoudingsplicht. H.9 gaat over de registratie en tenslotte H.10 over de duur van het reglement.

## 1. Artikel 1. Begripsbepaling

### 1.1 Klacht

Een uiting van onvrede over de behandeling of bejegening naar de betrokkene door aan Stichting Cirkelbaan verbonden medewerkers, over het reilen en zeilen op de opleidingslocaties van Stichting Cirkelbaan of over het arrangement, ook cursus genoemd.

### 1.2 Stichting Cirkelbaan

De stichting die activiteiten uitvoert op het gebied van Nederlandse taal en inburgering.

### 1.3 Deelnemer

Degene die ingeschreven is voor en deelneemt aan het arrangement van Stichting Cirkelbaan.

### 1.4 Klachtgerechtigde

De deelnemer of diens gemachtigde die een klacht indient.

### 1.5 Aangeklaagde

Een docent, een medewerker of een aan Stichting Cirkelbaan verbonden persoon of organisatie tegen wie een klacht is ingediend.

### 1.6 Bestuur

Het bestuur van Stichting Cirkelbaan, welke tevens het bevoegd gezag vertegenwoordigt.

### 1.7 Klacht behandeling

Het onderzoeken van een klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

### 1.8 Klachtrecht

Het recht om over de wijze waarop Stichting Cirkelbaan –aan haar verbonden personen of organisaties- zich jegens klachtgerechtigde heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Stichting Cirkelbaan.

## 2. Artikel 2. Publicatie

Het klachtenreglement wordt verstrekt aan iedere deelnemer en werknemer als bijlage bij het contract. Voor ondertekening van het contract en bij aanvang van de lessen wordt het klachtenreglement mondeling besproken. De deelnemers verklaren dat zij akkoord zijn met deze klachtenreglement door middel van ondertekening van de overeenkomst.

## 3. Artikel 3. Afbakening

- 3.1 Het bestuur is belast met de behandeling van klachten.
- 3.2 Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de door Stichting Cirkelbaan ingehuurd medewerkers betreft, handelt het bestuur van Stichting Cirkelbaan de klanten af.
- 3.3 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.
- 3.4 Iedere deelnemer heeft het recht een klacht in te dienen. Echter, dit reglement is nadrukkelijk niet bedoeld om elk willekeurig incident tot een klacht te verheffen. Binnen de opleidings situatie dient ruimte te zijn voor een gesprek. De docent of diens leidinggevende moet het eerste aanspreekpunt zijn bij problemen of vragen. De klachtgerechtigde 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.

## 4. Artikel 4. Termijnen klachtbehandeling

- 4.1 Ontvangstbevestiging van de klacht vindt plaats binnen 2 werkweken (artikel 4.2).
- 4.2 Bevestiging (niet)ontvankelijkheid binnen 4 werkweken na ontvangst van de klacht (artikel 4.4.2).
- 4.3 Bij bemiddeling wordt binnen 2 weken contact opgenomen met klachtgerechtigde. De bemiddeling wordt binnen vier werkweken na de start van bemiddeling afgerond (artikel 4.5.1b en c).
- 4.4 Een klacht dient binnen 6 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 is geïnformeerd.
- 4.5 Zodra Stichting Cirkelbaan naar tevredenheid van indiener van de klacht aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt ten aanzien van deze klacht de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

## 5. Artikel 5. Klachtenprocedure – bezwaar





## 5.1 Het indienen van een klacht

- 5.1.1 De klachtgerechtigde dient de klacht per mail in onder vermelding van “klacht” in het onderwerp van de mail. Dit kan ter attentie van het bestuur via [info@cirkelbaan.nl](mailto:info@cirkelbaan.nl).
- 5.1.2 De klachtgerechtigde wordt verzocht geen andere (juridische) acties ten aanzien van de klacht te nemen.
- 5.1.3 De klacht is duidelijk opgesteld in de Nederlandse taal. De klacht omvat tenminste:
  - a. Naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de klachtgerechtigde
  - b. Arrangement en arrangement locatie van klachtgerechtigde
  - c. Datum indiening klacht, datum voorval en andere relevante informatie
  - d. Een korte en duidelijke omschrijving van de klacht en tegen wie of wat de klacht gericht is
  - e. Een korte en duidelijke omschrijving van de acties die de klachtgerechtigde ondernomen heeft om de klacht met de docent en/of begeleider op te lossen
  - f. Verzoek aan Stichting Cirkelbaan om te bemiddelen in de klacht.

## 5.2 Ontvangen van een klacht

De klacht wordt geregistreerd en ter beoordeling voorgelegd aan het bestuur van stichting Cirkelbaan.

## 5.3 Bevestigen van een klacht

Als de klacht is ontvangen door Stichting Cirkelbaan, krijgt de klachtgerechtigde binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging en een afschrift van het klachtenreglement.

## 5.4 (Niet-)ontvankelijkheid verklaring van een klacht

- 5.4.1 Niet-ontvankelijkheid. Stichting Cirkelbaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
  - a. Een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is.
  - b. Eenduidig vaststaat dat niet (medewerker(s) van ) Stichting Cirkelbaan maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
  - c. Het een voorval is betreft die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
  - d. 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.
  - e. 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.
  - f. De klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 5.1.3, waarbij de klachtgerechtigde gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de schriftelijke klacht in te dienen.
- 5.4.2 Bevestiging (niet-)ontvankelijkheid.
  - a. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard en dus niet in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk, met redenen omkleed aan de klachtgerechtigde bekend gemaakt; zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
  - b. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit zo spoedig mogelijk, schriftelijk aan de klachtgerechtigde doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht bekend gemaakt. Dit

met vermelding van de datum waarop de gedragingen/uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden, een korte beschrijving van de feiten en uiterste antwoorddatum.

## 5.5 Behandeling van een klacht

### 5.5.1 Bemiddeling

- a. Voor de klacht in behandeling wordt genomen door Stichting Cirkelbaan kan zij besluiten eerst de mogelijkheid van bemiddeling te onderzoeken.
- b. In het geval van bemiddeling zal Stichting Cirkelbaan binnen twee werken contact opnemen met de klachtgerechtigde 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 Cirkelbaan geschikt bevonden persoon en wordt binnen vier werkweken afgerond.
- c. Wanneer de bemiddeling heeft plaatsgevonden, rapporteert de bemiddelaar het resultaat schriftelijk binnen twee werkweken aan Stichting Cirkelbaan. Stichting Cirkelbaan informeert hierop binnen twee werkweken bij klachtgerechtigde of de oplossing akkoord is. Wanneer de klachtgerechtigde de procedure op dat moment alsnog wil vervolgen, stelt klachtgerechtigde Stichting Cirkelbaan binnen twee werkweken hiervan schriftelijk of via e-mail op de hoogte, waarna de procedure wordt vervolgd.
- d. De periode vanaf de start van de bemiddeling tot het einde van de bemiddeling schort de termijn van artikel 3.4 op.
- e. Indien bemiddeling geen oplossing biedt en klachtgerechtigde de klachtbehandeling in gang wil zetten, zal Stichting Cirkelbaan de klacht in behandeling nemen.

### 5.5.2 Hoor en wederhoor

De mogelijkheid tot hoor en wederhoor wordt kenbaar gemaakt. Als Stichting Cirkelbaan hier aanleiding toe ziet of als klachtgerechtigde of aangeklaagde expliciet heeft aangegeven hier prijs op te stellen, kan Stichting Cirkelbaan de klachtgerechtigde en aangeklaagde in gelegenheid stellen tot hoor en wederhoor ten overstaan van Stichting Cirkelbaan. De klachtgerechtigde kan zich eventueel laten bijstaan door een familielid, een vertrouwenspersoon of een (juridisch) adviseur. Het horen door Stichting Cirkelbaan kan apart van elkaar plaatsvinden. Dit geschiedt eventueel telefonisch. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan Stichting Cirkelbaan besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

### 5.5.3 Informatieverzameling

- a. Stichting Cirkelbaan kan eenieder die werkzaam is voor de stichting verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- b. Indien nodig vraagt Stichting Cirkelbaan advies aan deskundigen of doet zij onderzoek ter plaatse.
- c. Voor een adequate behandeling van de klacht is inzage in de persoonsgegevens van de klachtgerechtigde door Stichting Cirkelbaan noodzakelijk. Met het indienen van een klacht door (of namens) een deelnemer is hiervoor door de klachtgerechtigde toestemming verleend.

### 5.5.4 Afhandelen

- a. Stichting Cirkelbaan handelt de klacht vervolgens af op basis van de beschikbare gegevens, ook indien de klachtgerechtigde of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van Stichting Cirkelbaan te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek.



- b. 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 van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klachtgerechtigde als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

## **6. Artikel 6. Uitspraak**

- 6.1 De uitspraak wordt altijd schriftelijk verstrekt aan alle betrokken partijen.
- 6.2 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard (artikel 4.4.2a) wordt dit aan de klachtgerechtigde betrokkene medegedeeld inclusief de mogelijkheden tot verweer.
- 6.3 In de uitspraak wordt de formulering opgenomen hoe de klacht wordt begrepen en welke onderdelen (als er verschillende zijn) gegrond of ongegrond worden verklaard. Ook wordt er een aanbeveling aan de aangeklaagde gedaan. Als de ontvanger van de klacht geen uitspraak kan doen wordt dit expliciet vermeld.
- 6.4 De klachtgerechtigde wordt tevens medegedeeld of -en zo ja, welke- kwaliteit bevorderende, dan wel preventieve stappen naar aanleiding van de beslissing zullen worden genomen.

## **7. Artikel 7. Klachten en arbitrage - beroep**

- 7.1 Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de deelnemer in beroep gaan c.q. de klacht doorzetten naar de klachtenlijn dan wel het College van Arbitrage van Keurmerk Blik op Werk.
- 7.2 Een klacht dient eerste bij Stichting Cirkelbaan in behandeling te worden genomen voordat bij het College van Arbitrage in beroep kan worden gegaan.
- 7.3 Informatie over de wijze waarop een klacht bij het College van Arbitrage kan worden ingediend, is te vinden op [www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars](http://www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars).

## **8. Artikel 8. Geheimhoudingsplicht**

Stichting Cirkelbaan en alle andere bij de procedure betrokkenen hebben geheimhoudingsplicht en zullen zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Persoonlijke gegevens over de klachtgerechtigde en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtnaam van de Algemene verordening gegevensbescherming.

## **9. Artikel 9. Klachtenregistratie**

Stichting Cirkelbaan registreert van de ingediende klachten de aard, de omschrijving, de omvang, de gevolgen, de ondernomen acties en de uitkomsten. Ten aanzien van het keurmerk inburgeren wordt (een deel van) deze informatie gedeeld met Blik op Werk.

## **10. Artikel 10. Duur van het reglement**

- 10.1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van Stichting Cirkelbaan en via de website te zien: [www.cirkelbaan.nl](http://www.cirkelbaan.nl).
- 10.2 Dit reglement is van kracht vanaf 1 juli 2018 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd totdat dit reglement wordt overschreven
- 10.3 Voorstellen tot wijziging van het reglement kunnen worden voorgelegd aan het bestuur.
- 10.4 Wijziging of aanvulling van het reglement vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.

