



Stichting Novum NL

Industrieweg 5
2651 BC Berkel en Rodenrijs
www.novumnl.nl
taalschool@novumnl.nl
KvK 70143420

KLACHTENREGLEMENT

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1: Definities

Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde

Klager: Een (ex-)cursist, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, die een klacht heeft ingediend;

Artikel 2: Klachtenrecht

1. Iedere gebruiker van producten of diensten van Stichting Novum NL heeft het recht een klacht in te dienen bij Stichting Novum NL.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Stichting Novum NL, wordt aangemerkt als een gedraging van Stichting Novum NL.

Artikel 3: Behoorlijke behandeling

1. Stichting Novum NL draagt zorg voor een behoorlijke en zorgvuldige behandeling van ingediende klachten.
2. Aan de beantwoording van een klacht ligt een zorgvuldig onderzoek ten grondslag van de relevante feiten en omstandigheden. Bij de beantwoording van een klacht wordt rekening gehouden met de belangen van de klager.

Hoofdstuk 2: De behandeling van klachten

Artikel 4: Indienen van een klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.



4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 5: Klachtenregistratie

1. Stichting Novum NL registreert de indiening van klachten alsmede de wijze van afhandeling ervan. Hiertoe wordt een klachtendossier geformeerd, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

2. De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende de periode van twee jaar nadat de klacht door Stichting Novum NL is afgehandeld, bewaard.

Artikel 6: Ontvangstbevestiging

1. Stichting Novum NL bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen drie werkdagen. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

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





2. Stichting Novum NL zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 7: Niet verplicht in behandeling nemen

1. Stichting Novum NL 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;
- 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.

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 8: Toezendplicht beklaagde

1. Aan degene wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 9: Hoorplicht

1. Stichting Novum NL stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
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.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.





4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 10: Antwoordtermijn

1. Stichting Novum NL handelt de klacht af binnen vier 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.
2. Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt de klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Artikel 11: Afhandeling en beroep

1. Stichting Novum NL 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.
2. De klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, wordt in de gelegenheid gesteld tot het geven van een reactie.
3. Als er na sluiting van de standpuntwisseling¹ nog steeds sprake is van een blijvend geschil, dan schakelt Stichting Novum NL een onafhankelijke derde in en wordt de klager erop gewezen dat hij binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) een klacht kan indienen bij deze onafhankelijke derde.
4. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend; eventuele consequenties worden door Stichting Novum NL snel afgehandeld.

Hoofdstuk 3: Overige bepalingen

Artikel 12: Evaluatie

1. Ten minste twee maal per jaar wordt een overzicht gemaakt van de aard en de omvang van de ontvangen klachten.
2. Voor zover nodig worden maatregelen getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.





3. De directie wordt mededeling gedaan van het overzicht en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen.

Den Haag, Datum

Voor ontvangst

Naam

Handtekening

Bijlage : Klachtenformulier

1 Het moment van 'sluiting van de standpuntwisseling' is geen statisch gegeven. Dit kan bijvoorbeeld na twee of drie keer over en weer reageren het geval zijn. Doel van dit deel van de bepaling is om, uiteraard binnen perken, gelegenheid te bieden de klacht nog onderling op te lossen en een (te) snelle gang naar een onafhankelijke derde te voorkomen.

2 Met een blijvend geschil wordt een geschil bedoeld dat ook na het doorlopen van de interne procedure nog niet is opgelost.

