

# KLACHTEN EN GESCHILLEN

Gewoon Taal vat klachten altijd op als een mogelijkheid tot verbetering. Hieronder leest u hoe klachten in de regel worden afgehandeld.

## 1. Definities

Klager Een (toekomstige) deelnemer van een door Gewoon Taal aangeboden cursus of workshop.  
Klacht De afwijking die de klager heeft vastgesteld.

## 2. Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

## 3. Soorten klachten

Er zijn verschillende soorten klachten.

3.1. Laagdrempelige klachten, over bijvoorbeeld de verlichting of de verwarming in het lokaal, ontbrekende documenten of logistieke klachten dienen mondeling, telefonisch, of schriftelijk per email, kenbaar gemaakt te worden aan de docent.

3.2. Klachten over de docent of over andere leerlingen, inzake gedrag of competentie, dienen schriftelijk, per e-mail of post, kenbaar gemaakt te worden aan de directie (bij Gewoon Taal is dit de docent-directeur).

3.3. Klachten over lesinhoud dienen schriftelijk, per e-mail of post, voorzien van een bijlage met voorbeelden te verduidelijken kenbaar gemaakt te worden aan de directie (bij Gewoon Taal is dit de docent-directeur).

3.4. Klachten over een uitspraak van de directie dienen schriftelijk, per e-mail of post, kenbaar gemaakt te worden aan de directie (bij Gewoon Taal is dit de docent-directeur).

## 4. Afhandeling

Bij de afhandeling van klachten inzake de docent, de lesinhoud en/of uitspraken van de directie zal zo objectief mogelijk en met voldoende zelfreflectie gereageerd worden. Wanneer blijkt dat het noodzakelijk is, dan zal daarbij door Gewoon Taal direct een objectieve derde betrokken worden.

## 5. Klachtenprocedure

Hieronder is beschreven uit welke stappen de klachtenprocedure bestaat.

### 5.1. Melding

De klager meldt zijn klacht persoonlijk aan de docent/docent-directeur. Dat doet hij uiterlijk binnen 14 dagen nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.

### 5.2. Ontvangstbevestiging

Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Bij klachten over personen of lesinhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht ook direct.

Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

### 5.3. Wel of niet in behandeling nemen

De docent-directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over het instituut gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

### 5.4. Uitspraak

De docent-directeur van het opleidingsinstituut is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

### 5.5. Afhandeling

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager direct zodra duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn op te lossen. Binnen de termijn van acht weken wordt de klager geïnformeerd over de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Zodra er een aanpassing is gedaan,

ontvangt de klager hierover bericht. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van acht weken. In dat geval wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.

#### 5.6. Bezwaar tegen de uitspraak

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke derde partij, in te schakelijken door Gewoon Taal, die zowel door de klager als door de docent-directeur betrouwbaar wordt geacht. Deze zal bestaan uit 1 tot maximaal 3 personen die de klacht zo objectief als mogelijk mag worden geacht, bekijkt. De kosten hiervoor komen ten laste van de klager.

#### 5.7. Bezwaar tegen de gekozen onafhankelijke derde

Als de klager en/of docent-directeur van mening is dat de onafhankelijke derde aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar andere derde partij. De directie stelt dan - eventueel in overleg met de klager – een nieuwe derde partij voor.

#### 5.8. Uitspraak onafhankelijke derde partij

De onafhankelijke derde partij neemt de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klager op. De derde partij doet uitspraak over de klacht en stelt de partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de onafhankelijke derde partij heeft de strekking van een dwingend advies voor alle partijen.

#### 5.9. Registratie klachten

De directie van Gewoon Taal registreert alle klachten en geschillen en bewaart deze gedurende een termijn van vijf jaar.

### **6. Algemene voorwaarden inzake klachten en geschillen**

Onder deze procedure van klachten en geschillen zijn ook geldig de artikelen 10, 13 en 18 uit de algemene voorwaarden voor het leveren van diensten onder welke Gewoon taal werkzaam is.

#### Artikel 10 Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan de onderwijspraktijk. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de onderwijspraktijk in staat is adequaat te reageren.
2. De onderwijspraktijk is gehouden binnen 30 dagen schriftelijk en met redenen omkleed een standpunt kenbaar te maken omtrent de ingediende klacht en eventuele gevraagde voorzieningen. Indien de onderwijspraktijk de klacht gegrond acht, zal de onderwijspraktijk de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeen gekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal de onderwijspraktijk slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

#### Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. Indien de onderwijspraktijk aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Indien de opdrachtgever klachten heeft en de onderwijspraktijk aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid wat betreft de uitvoering van de opdracht te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat in de offerte voor de uitvoering van de werkzaamheden is overeengekomen.
3. Indien de opdrachtgever klachten heeft en de onderwijspraktijk aansprakelijk is voor directe schade die niet met de uitvoering van de opdracht te maken heeft, dan is die aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van de onderwijspraktijk in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van de onderwijspraktijk aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan de onderwijspraktijk toegerekend kunnen worden.

#### Artikel 18 Geschillen

1. Op elke overeenkomst tussen de onderwijspraktijk en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing tenzij anders is overeengekomen. De onderwijspraktijk heeft het recht een geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
2. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.