

Klachtenreglement Saxion NT2–traject

Dit Klachtenreglement is van toepassing op NT2–cursussen voor Inburgering van het Saxion SSC Talencentrum.

Procedure

Indiening. Een klacht moet door de cursist worden ingediend bij de coördinator van het NT2–traject. De coördinator van het NT2–traject bevestigt binnen twee weken per email het ontvangst van de klacht en onderzoekt of de klager de klacht eerst heeft aangekaart bij en besproken met de betrokken medewerker. Er is sprake van een formele klacht als de indiener dit als zodanig formuleert en bereid is tot het doorlopen van de klachtenprocedure.

Registratie van de klacht. Klachten worden geregistreerd en ingedeeld in een van de categorieën zoals genoemd in bijlage 1.

Afhandelingstermijn. De klacht dient binnen 6 weken na melding te zijn afgehandeld door Saxion. Indien de klager bij het College van Arbitrage in beroep wil gaan dient dit aansluitend te gebeuren, zie hieronder.

Afhandeling klacht. De klacht wordt afgehandeld door een niet bij de klacht betrokken medewerker, lid van de Examencommissie NT2 Inburgering. De afhandeling is aantoonbaar en wordt kenbaar gemaakt aan de klager (cursist). Afhankelijk van de ernst van de klacht kan deze per e–mail, in een gesprek of schriftelijk worden afgehandeld.

Recht op hoor en wederhoor. De medewerker die de klacht in behandeling neemt hoort de klager en de betrokken medewerker en koppelt de uitkomsten hiervan aan beiden terug, met inachtneming van het privacyreglement van Saxion NT2–traject. De NT2–coördinator wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de uitkomst.

Als procedure bij Saxion niet heeft geleid tot afhandeling naar tevredenheid kan de cursist de klacht inbrengen bij Blik op Werk, afdeling College van Arbitrage.

Rapportage klacht. In het Klachtenformulier (zie bijlage 1) wordt gerapporteerd over proces, resultaat, inzicht in achtergronden, doorlooptijd en uitkomsten van de behandelde klacht. De medewerker die de klacht afhandelt, vult het Klachtenformulier in, ondertekent dit en laat dit na afhandeling van de klacht ondertekenen door de klager. Het klachtenformulier wordt bewaard door het secretariaat SSC Talencentrum in de map ‘Klachten’ van de digitale NT2 administratie.

In beroep gaan. Indien de klacht niet door de medewerker en NT2-coördinator van het Talencentrum kan worden afgehandeld, kan de klager via de Klachtenlijn van Blik op Werk in beroep gaan bij het College van Arbitrage. Een klacht dient eerst bij SSC Talencentrum in behandeling te worden genomen voordat bij het College van Arbitrage in beroep kan worden gegaan.

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. Telefonisch is de Klachtenlijn bereikbaar op 030 – 3030 645 of via klachten@ikwilinburgeren.nl. Aan het indienen van een klacht bij het College van Arbitrage van Blik op Werk zijn kosten voor de klager.

Hoe wordt het privacyreglement bekend gemaakt?

Het privacyreglement wordt bij voorkeur tijdens het intakegesprek, maar in ieder geval vóór tekening van het contract en aanvang van de lessen mondeling besproken. Met de tekening van het cursuscontract bevestigt de cursist dat het klachtenreglement besproken en begrepen is. Een vertaling van het SSC NT2 klachtenreglement is in het Engels beschikbaar.

Evaluatie

Jaarlijks worden in juli de klachten en het klachtenmanagementsysteem door het management en betrokken medewerker besproken in de Examencommissievergadering.

Aanleveren: aantal klachten.

Norm: conform procedure uitgevoerd. Van alle klachten wordt minimaal 80% binnen de afgesproken termijn afgehandeld.

Bijlage 1: Klachtenformulier Saxion NT2-traject

Datum indiening klacht:

Datum afronding:

Datum bericht van ontvangst:

Datum antwoord op klacht:

Datum beroep bij College van Arbitrage door cursist (indien van toepassing):

Naam:

groep / functie:

Omschrijving klacht:

Betreft medewerker:

Betreft andere cursist:

Betreft lesmateriaal:

Betreft materiële zaken:

Wederhoor:

Voorgestelde oplossing:

Bijlagen: bewijsstukken:

Onderwerp klacht:	Datum	Indiener	Afhandeling door / op	Resultaat afhandeling
Betrouwbaarheid				
Deskundigheid				
Invoelend vermogen				
Klantvriendelijkheid				
Snelheid				
Toegankelijkheid				
Zorgvuldigheid				
Intimidatie				
Discriminatie				
Discretie				
Overig				

Handtekening klager:

Handtekening afhandelaar:

.....

.....