

## Klachtenregeling Expertisecentrum EarlyBird B.V.

Expertisecentrum EarlyBird B.V. is een landelijk expertisecentrum voor vroeg vreemdetalenonderwijs, internationalisering en wereldburgerschap (verder te noemen "EarlyBird"). EarlyBird kent een netwerk van scholen en licentiepartners dat producten en diensten afneemt. De voor deze klachtenregeling relevante producten en diensten zijn trainingen en begeleiding. De klachtenregeling bestaat uit een algemene inleiding (1), wat onder een klacht wordt verstaan (2), een beschrijving van de klachtencommissie (3), een beschrijving van de klachtenprocedure zelf (4) en uit een korte slotbepaling (5).

### 1. INLEIDING

Soms zijn er bezwaren tegen de gedragingen of de besluiten van (een vertegenwoordiger van) EarlyBird of tegen de kwaliteit van een door EarlyBird geleverde product of dienst. In dit geval is altijd de eerste stap om eerst met de betrokkenen zelf tot een oplossing van het probleem te komen en zo nodig – in tweede instantie – met de directie van EarlyBird.

- Bij onvrede over (de beoordeling van of gang van zaken bij) trainingen en begeleiding dient men zich in eerste instantie altijd tot de directie van EarlyBird wenden.
- Bij onvrede over logistieke zaken dient men zich in eerste instantie te richten tot het officemanagement van EarlyBird.

Het overleg over de klacht met een vertegenwoordiger van EarlyBird of over de kwaliteit van trainingen en begeleiding vindt bij voorkeur plaats in de vorm van een persoonlijk gesprek.

De klager kan de organisatie of een individuele medewerker zijn waar(voor) EarlyBird training dan wel begeleiding heeft verzorgd.

Wanneer dit overleg met één of meer vertegenwoordiger(s) van EarlyBird naar het oordeel van de klager te weinig oplevert, bestaat de mogelijkheid om vervolgens een officiële klacht in te dienen.

Deze klachtenregeling beoogt zowel de potentiële klager als EarlyBird zekerheid te bieden over de te volgen procedures en de mogelijkheden en beperkingen bij het indienen van een klacht. Duidelijkheid hierover is een integraal onderdeel van de kwaliteitszorg van EarlyBird. Het persoonlijke en professionele belang van de betrokken partijen staat voorop. Door de bestuurlijke onafhankelijkheid van de klachtencommissie is een onpartijdige behandeling van de ingediende klacht gegarandeerd. De privacy van zowel klager als aangeklaagde is gewaarborgd. Bij het opstellen van deze klachtenregeling is gebruik gemaakt van klachtenregelingen van onder andere de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.



### *Doelstelling*

De klachtenregeling heeft primair tot doel recht te doen aan de individuele klager. Teneinde deze doelstelling te verwezenlijken biedt de klachtenregeling de volgende mogelijkheden:

- a. het creëren van herstel van de relatie of in elk geval genoegdoening bij de klager;
- b. het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van een klacht;
- c. het systematisch verzamelen en rubriceren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op (mogelijke) tekortkomingen, zodat EarlyBird daardoor beter kan inspelen op de behoefte van de relaties van EarlyBird;
- d. controle op en evaluatie van de onder c. verkregen gegevens, zodat die aangewend kunnen worden in het kader van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de opleiding.

Teneinde een zo compleet mogelijk overzicht te krijgen van aantal en aard van voorkomende klachten en de afhandeling daarvan, worden tevens al die klachten geregistreerd en geanalyseerd die *niet* uitmonden in een officiële klacht bij de klachtencommissie. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de in de voorafgaande 12 maanden ontvangen en al dan niet in behandeling genomen klachten. Bij deze evaluatie zullen een vertegenwoordiging van de directie van EarlyBird en de Klachtencommissie aanwezig zijn.

### **Uitgangspunten**

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. een voor de klager toegankelijke en heldere klachtprocedure waaraan geen kosten zijn verbonden;
- b. een onafhankelijke en onpartijdige klachtopvang, -bemiddeling en -behandeling;
- c. een vlotte afhandeling van de klacht volgens een vaststaande, doelgerichte, duidelijke en transparante procedure;
- d. het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde(n);
- e. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens met betrekking tot de klacht en betrokken personen/instaties.

## **2. DE KLACHT**

### **De klacht**

Een klacht heeft betrekking op (het nalaten van) gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde.

### **De klager**

De klager is diegene die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie. Dat kunnen zijn: een (ex-)student of cursist, (een lid van) de staf, de leidinggevende, alsmede een persoon die werkzaamheden verricht voor of in naam van EarlyBird.



## **De aangeklaagde**

De aangeklaagde kan zijn:

- a. een werknemer van EarlyBird;
- b. een persoon, die anderszins werkzaamheden verricht voor of in naam van EarlyBird;
- c. EarlyBird als zodanig.

## **3. DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Algemene bepalingen**

#### *Onafhankelijkheid*

De klachtencommissie opereert onafhankelijk van EarlyBird. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met enigerlei betrokkenheid bij EarlyBird als werknemer, trainer en bij het netwerk van scholen en licentiepartners aangesloten partijen.

#### *Geheimhouding*

De leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend wordt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

#### *Terugtrekken van een lid van de klachtencommissie*

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien haar/zijn onpartijdigheid niet geheel is gewaarborgd. EarlyBird draagt zorg voor een plaatsvervanger.

#### *Bezwaar tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie*

De klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Een dergelijk bezwaar dient schriftelijk gemotiveerd te worden. De commissie beoordeelt of deelneming van het betrokken lid een onafhankelijke afhandeling van het bezwaar in de weg staat. Indien de commissie het bezwaar gegrond acht, draagt EarlyBird een plaatsvervanger voor.

#### *Openbaarheid*

EarlyBird legt deze regeling op het kantoor van EarlyBird ter inzage en stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling. De regeling is te raadplegen via [www.earlybirdie.nl](http://www.earlybirdie.nl) en op te vragen bij het officemanagement van EarlyBird.



### *Bescherming privacy klager*

Post t.a.v. de klachtencommissie is als volgt te adresseren:

Aan de Klachtencommissie van EarlyBird

Vertrouwelijk

Molenmeesterstraat 27

2645 MB Delfgauw

### *Kosten*

Voor een klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager juridische raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld of wenst in te schakelen, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen. Deze kosten kunnen niet verhaald worden op EarlyBird.

### **Taken**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op verzoek van de klager verstrekken van informatie over de klachtenregeling, dan wel verlenen van advies en/of bemiddeling bij het tot een oplossing brengen van de klacht;
- b. zorg dragen voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en aangeklaagde;
- c. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht;
- d. zorg dragen voor registratie van alle ontvangen klachten en toezien op goede terugrapportage aan klager en aangeklaagde;
- e. het signaleren van kwaliteitstekorten van EarlyBird op basis van de ontvangen klachten en bevorderen van de kwaliteit van EarlyBird;
- f. gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de directie van EarlyBird.

### **Samenstelling**

De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van (te) ontvangen klachten. De commissie bestaat uit drie leden, die uit hun midden een (plaatsvervangend) voorzitter aanwijzen.

De leden van de klachtencommissie worden door EarlyBird benoemd voor een termijn van drie jaar. Zij kunnen voor twee aaneensluitende termijnen van drie jaar worden benoemd en op ieder moment ontslag nemen.

De leden van de commissie kunnen door EarlyBird voor de periode waarvoor zij zijn benoemd van hun functie worden ontheven. Het bestuur kan een dergelijke beslissing nemen wanneer voortduring van het lidmaatschap van de commissie in strijd is met de belangen van EarlyBird. EarlyBird zal een dergelijke beslissing motiveren.

De leden van de klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de klachtencommissie.



## **Bevoegdheden**

De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om informatie in te winnen, stukken te raadplegen en in te zien. Daarbij wordt ervan uitgegaan dat met het indienen van een klacht de klager tevens toestemming geeft dat voor de beoordeling van zijn/haar klacht relevante gegevens door de aangeklaagde aan de klachtencommissie worden verstrekt.

De aangeklaagde is verplicht alle voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens te verstrekken aan de commissie. Beschikt de aangeklaagde niet (meer) zelf over de gegevens dan kan de persoon die hierover (inmiddels) wel beschikt, slechts met toestemming van de klager of diens vertegenwoordiger, de gegevens aan de klachtencommissie verstrekken.

Verder heeft de klachtencommissie het recht personen op te roepen en te horen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken. De klachtencommissie mag deskundigen inschakelen. De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van EarlyBird.

## **4. DE PROCEDURE**

### **Algemeen**

Een klacht die bij de klachtencommissie wordt ingediend, wordt altijd schriftelijk ingediend en schriftelijk afgehandeld. Tijdens de procedure worden over alle zittingen van de commissie door de secretaris verslagen gemaakt. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage in de verslagen van de zittingen. Bovendien hebben zij recht op kopieën van alle gewisselde stukken. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.

### **Stappen: aanmelding - behandeling - afwikkeling**

4.1 Wanneer een persoonlijk gesprek tussen klager en EarlyBird niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan de klacht schriftelijk en ondertekend ingediend worden bij de secretaris van de klachtencommissie, mevr. Elisabeth Maria Teunissen, miekteunissen@gmail.com. Dit kan gebeuren tot 3 maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. De klager kan zijn klacht in elk stadium van de procedure intrekken. Een schriftelijk ingediende klacht dient te bevatten:

- a) naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
- b) een beschrijving van de klacht, inclusief informatie m.b.t. data, tijdstippen, betrokken personen, locaties en dergelijke;
- c) een motivering voor de klacht, incl. het doel dat klager met indienen van klacht wenst/hoopt te bereiken;
- d) vermelding van aantal en aard van de contacten die m.b.t. de klacht reeds hebben plaatsgevonden met vertegenwoordigers van EarlyBird, voorafgaand aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie.

4.2 De klachtencommissie zorgt ervoor dat binnen twee weken een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd waarin zij/hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Een klacht wordt niet of niet verder door de klachtencommissie in behandeling genomen indien deze niet ontvankelijk wordt verklaard.



Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard wanneer:

- deze klacht anoniem wordt ingediend;
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 12 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- de klager en EarlyBird voorafgaand aan het indienen van de klacht bij de klachtencommissie reeds overeenstemming hadden bereikt waarbij beide partijen tegenover elkaar bevestigd hebben dat zij de klacht daarmee als afgehandeld beschouwen;
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd aantoonbaar en feitelijk buiten de verantwoordelijkheid van EarlyBird blijken te vallen;
- inhoudelijke contacten met de directie van EarlyBird over de klacht feitelijk nog niet hebben plaatsgevonden;
- er naar aanleiding van de klacht door de klager reeds een gerechtelijke procedure is opgestart.

Een klacht wordt evenmin (verder) in behandeling genomen wanneer de klager de klacht intrekt.

- 4.3 Na indiening van de klacht wordt de leidinggevende van EarlyBird ingelicht. Deze heeft de gelegenheid binnen een week contact op te nemen met de klager. Doel van het contact is nogmaals het onderzoeken van de mogelijkheid om op een laagdrempelige wijze naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen. Middelen hiertoe zijn onder andere het geven van een nadere toelichting, het geven van genoegdoening, het voeren van een persoonlijk gesprek etc. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt, wordt de klacht door de klachtencommissie niet verder in behandeling genomen. In andere gevallen wordt de klachtencommissie hiervan door de leidinggevende van EarlyBird op de hoogte gesteld.
- 4.4 De klachtencommissie doet na ontvangst van de klacht mededeling van de inhoud van de klacht aan aangeklaagde, met het verzoek daarop binnen een maand schriftelijk te reageren.
- 4.5 Binnen vier weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de klachtencommissie een van de volgende beslissingen:
  - a) de klacht is niet ontvankelijk (zie 4.2);
  - b) de klachtencommissie acht zich onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen;
  - c) de klacht is ongegrond;
  - d) de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
- 4.6 Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt geacht, doet de klachtencommissie voorstellen en/of aanbevelingen aan EarlyBird met betrekking tot aspecten als:



- genoegdoening richting klager;
- mogelijke maatregelen richting aangeklaagde;
- mogelijke preventieve maatregelen om (herhaling van) soortgelijke klachten te voorkomen.

4.7 De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk gemotiveerd en toegestuurd aan klager, aangeklaagde en directie van EarlyBird en is bindend.

4.8 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.

## **5. SLOTBEPALING**

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van EarlyBird, na eerst de klachtencommissie gehoord te hebben.

