

KLACHTENREGLEMENT

Klachten van deelnemers aan de TAALCOURSUSSEN door MONDO NT2-Privé.

MONDO NT2-Privé heeft een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van zijn docenten jegens een cursist. Het bestaan van deze klachtenregeling wordt aan het begin van de taaltraining onder de aandacht gebracht van iedere cursist.

De regeling houdt in dat door of namens een deelnemer aan de training een klacht -betreffende een gedraging van een docent jegens deze deelnemer- tegen MONDO NT2-Privé kan worden ingediend bij de klachtencommissie.

Een cursist dient zijn/haar klacht in bij MONDO NT2-Privé, Offenbachlaan 30 4384 ME Vlissingen. Een klacht wordt in alle gevallen behandeld door de klachtencommissie. MONDO NT2-Privé stelt per opdracht een klachtencommissie in. Deze werkwijze wordt gevolgd om zodoende een zeer dicht bij de praktijk van de cursist staande klachtenregeling te verkrijgen. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.

In de commissie hebben drie leden zitting. Deze zijn:

- een onafhankelijk lid, tevens voorzitter van de klachtencommissie
- een lid, plaatsvervangend voorzitter
- een lid, benoemd als vertegenwoordiging vanuit de organisatie die opdrachtgever is van MONDO NT2-Privé.

Commissieleden mogen op geen enkele wijze banden hebben met partijen die ook offereren naar soortgelijke opdrachten.

De klager en degene over wie is geklaagd krijgen binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.

De klager en degene over wie is geklaagd worden in alle gevallen door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Zowel klager als degene over wie is geklaagd, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

De klager en degene over wie is geklaagd worden door de klachtencommissie binnen zes weken na indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis gesteld van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Mondo NT2-Privé zal deze zo snel mogelijk uitvoeren.

Bij afwijking van de bovengenoemde termijn doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en degene over wie is geklaagd onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

De klachtencommissie stelt een eigen reglement op (zie bijlage). MONDO NT2-Privé ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

MONDO NT2-Privé deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de termijn van vier maanden, doet MONDO NT2-Privé daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen MONDO NT2-Privé zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

MONDO
NT2 - PRIVÉ



MONDO NT2-Privé zal per kalenderjaar een openbaar verslag opstellen, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

Een verzoeker die niet vooraf schriftelijk aan MONDO NT2-Privé heeft verzocht te handelen overeenkomstig hetgeen in het verzoekschrift is verzocht en MONDO NT2-Privé daarbij niet een redelijke termijn heeft gegeven om aan dat verzoek te voldoen, wordt niet-ontvankelijk verklaard. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behalve voorzover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

MONDO
NT2 - PRIVÉ

2

M Doopweg
Offentacht 30
4384 MS, Vianen
0118 - 47 27 98
mondobestuur.nl
www.mondobestuur.nl

Klachtenreglement
MONDO NT2-Privé
Oktober 2010

Bijlage

Klachtencommissie MONDO NT2-Privé

De Klachtencommissie van MONDO NT2-Privé heeft tot taak het behandelen van de aan haar voorgelegde klachten en het komen tot een onafhankelijk oordeel terzake.

De klachtencommissie kent drie leden:

- een onafhankelijk lid, tevens voorzitter van de klachtencommissie.
Mevr. I Sturm griffier, Van de Spiegelstraat 29 4381 VB Vlissingen
- een lid, Dhr. J. Dooms. Offenbachlaan 14 4384 ME Vlissingen
tevens plaatsvervangend voorzitter
- een lid, benoemd als vertegenwoordiging vanuit de opdrachtgever.

Voor elk lid wordt een plaatsvervanger benoemd. Is een lid verhinderd, dan neemt zijn/haar plaatsvervanger deel aan de vergadering.

MONDO NT2-Privé draagt er zorg voor dat tijdig in vacatures binnen de Commissie wordt voorzien.

De vergaderingen hebben een besloten karakter. De agenda voor iedere vergadering wordt door de voorzitter samengesteld en aan de leden toegezonden. Tegelijk met de agenda ontvangen de leden tevens afschriften van alle sinds de vorige vergadering ontvangen klachten.

De voorzitter van de klachtencommissie is Mevr. I Sturm , griffier Van de Spiegelstraat 29 4381 VB Vlissingen

Het tweede lid fungeert als plaatsvervangend voorzitter.

Deze wordt onafhankelijk benoemd

Het derde lid vertegenwoordigt de opdrachtgever: Ter voorkoming van belangenverstremgeling wordt van de vertegenwoordigers verwacht op geen enkele wijze banden te hebben met partijen die ook offereren naar soortgelijke opdrachten.

De leden van de commissie hebben recht op een onkostenvergoeding van 50 euro per zitting.

De commissie vergadert zo vaak als nodig, afhankelijk van ingediende klachten. De klachtencommissie rapporteert jaarlijks over haar werkzaamheden in een openbaar verslag.

Docenten van taalbureau MONDO NT2-Privé kunnen niet als lid van de Commissie worden benoemd. Iedere docent, betrokken bij deze training, is verplicht volledige medewerking te geven aan de werkzaamheden van de Commissie.

MONDO
NT2 - PRIVE

M Doopgezet
Offenbachlaan 30
4384 ME Vlissingen
0118 - 47 27 98
mondobureau.nl
www.mondobureau.nl

Klachtenreglement
MONDO NT2-Privé
Oktober 2010