

# KLACHTENREGLEMENT

2024

CONRADO Papaverweg 42B 1032 KJ Amsterdam

## Inhoud

Algemeen.....	2
Doel .....	2
Definitie .....	2
Rechten en plichten van de cursist .....	2
Rechten en plichten van opdrachtgever/samenwerkingspartner .....	2
Waarover kunt u een klacht indienen? .....	2
Waarover kunt u niet klagen? .....	2
PROCEDURE.....	3
Hoe te handelen? .....	3
Contactgegevens Conrado .....	3
De klachtenprocedure stap voor stap .....	3
Bijlage 1: Klachtenformulier Conrado .....	5
Bijlage 2: Regeling benoeming Klachtencommissie en Commissie van Beroep .....	7

## Algemeen

Conrado heeft graag tevreden klanten en cursisten en wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan er wel eens iets fout gaan. Als u niet tevreden bent, dan horen wij dat graag van u. U kunt voor vragen en opmerkingen altijd contact opnemen met de projectleider. Indien u een officiële klacht wilt indienen, treedt dit klachtenreglement in werking.

## Doel

Dit reglement heeft als doel het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

## Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding door een cursist, opdrachtgever of samenwerkingspartner over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van Conrado.

## Rechten en plichten van de cursist

**Rechten:** de cursist ontvangt passend onderwijs van goede kwaliteit. Iedere cursist krijgt een gelijke behandeling.

**Plichten:** de cursist voldoet aan de betalingsverplichting, de aanwezigheidseis en de inspanningseis. De cursist meldt zich af indien hij/zij niet in staat is naar de les te komen.

## Rechten en plichten van opdrachtgever/samenwerkingspartner

**Rechten:** een opdrachtgever of samenwerkingspartner mag goede dienstverlening van Conrado verwachten volgens de gemaakte werkafspraken.

**Plichten:** een opdrachtgever of samenwerkingspartner handelt conform de werkafspraken of informeert Conrado tijdig indien er van de werkafspraken afgeweken wordt.

## Waarover kunt u een klacht indienen?

De volgende klachten vallen binnen de scope van dit reglement:

- De dienstverlening van Conrado; klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde dienst. Bijvoorbeeld klachten over een les, cursus, groeps grootte, diversiteit binnen de groep of de deskundigheid van de docent.
- Een gedraging of handeling van een medewerker van Conrado. De klacht kan bijvoorbeeld gaan over de manier waarop u bent behandeld door een docent of een andere medewerker van Conrado.

## Waarover kunt u niet klagen?

- Klachten die betrekking hebben op gedrag of een situatie die zich heeft voorgedaan langer dan één jaar vóór indiening van de klacht en anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij sprake is van verschoonbare termijnoverschrijding.

## PROCEDURE

### Hoe te handelen?

Heeft u een klacht? Dan adviseren wij u deze eerst te bespreken met uw docent of projectleider van Conrado. Als u er samen niet uitkomt, kunt u een formele klacht indienen. Dit doet u door een brief of mail te sturen naar Conrado ter attentie van de Klachtencommissie. Vermeld altijd uw volledige naam en alle contactgegevens; anders kan de klacht niet in behandeling worden genomen. U mag zich door een zelf gekozen vertrouwenspersoon en/of tolk laten bijstaan bij het indienen van de klacht.

### Contactgegevens Conrado

#### Per post:

Klachtencommissie Conrado  
Papaverweg 42B  
1032 KJ Amsterdam

#### Per mail:

[info@conrado.nl](mailto:info@conrado.nl)

Vermeld in de onderwerpregel: 't.a.v. Klachtencommissie Conrado.'

### De klachtenprocedure stap voor stap

#### 1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De ontvangst van de klacht wordt geregistreerd door de secretaris van de Klachtencommissie. De secretaris registreert de klacht op het *Klachtenformulier* (Bijlage 1). De secretaris neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te vragen. De secretaris noteert deze aanvullende informatie op het klachtenformulier.

#### 2. Bevestiging van de klacht

De secretaris stuurt uiterlijk binnen **vijf werkdagen** een ontvangstbevestiging naar de klager. De secretaris registreert de verzending inclusief datum van de bevestiging op het Klachtenformulier. In de bevestiging staan de volgende punten:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden van de gedraging of de situatie waarop de klacht betrekking heeft).
- Het recht van de klager om zijn/haar klacht mondeling toe te lichten en zich daarbij te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en/of tolk.
- Toelichting op de wijze van de verdere behandeling van de klacht:
  - o **Binnen 2 weken** wordt bepaald of de klacht gegrond is en in behandeling wordt genomen.
  - o Er geldt een **beslistermijn van 6 weken** waarbinnen Conrado verwacht de klacht af te handelen.

#### 3. Behandeling van de klacht

- De klacht wordt **binnen twee weken** na ontvangst vertrouwelijk in behandeling genomen door de Klachtencommissie die bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, de secretaris en twee leden. Indien de klacht betrekking heeft op één van de leden van de Klachtencommissie wordt voor de behandeling van de betreffende klacht het betreffende lid van de commissie tijdelijk vervangen door een andere medewerker van Conrado op wie de klacht geen betrekking heeft.
- De Klachtencommissie bepaalt of de klacht in behandeling wordt genomen. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de secretaris van de Klachtencommissie **binnen**

**drie weken** na de ontvangstdatum een brief aan klager met dit besluit en een toelichting op het besluit.

- Een klacht wordt **binnen zes weken** na de ontvangstdatum afgehandeld. Met een goede motivatie die binnen deze termijn aan de klager gecommuniceerd wordt, kan deze termijn worden verlengd.

#### 4. Onderzoek

Indien de klacht in behandeling wordt genomen, wijst de Klachtencommissie een vertegenwoordiger aan, uit haar midden of extern, die het onderzoek zal uitvoeren namens de Klachtencommissie. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een vertegenwoordiger die zelf niet bij de klacht betrokken is. De vertegenwoordiger van de Klachtencommissie legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s) waartegen de klacht zich richt. De vertegenwoordiger vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier en past de samenvatting aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

- Binnen zes weken na de ontvangstdatum ontvangt de klager per post of per e-mail een inhoudelijke beoordeling van de klacht en een voorstel voor de oplossing. Als de termijn van zes weken niet haalbaar is, wordt de klager daarover tijdig geïnformeerd.
- Als de klager schriftelijk instemt met de voorgestelde oplossing, is de klacht daarmee afgehandeld en ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging hiervan.
- Als de klager het niet eens is met de uitspraak van de Klachtencommissie, dan kan de klager binnen zes weken schriftelijk bezwaar maken per mail of post, t.a.v. de Commissie van Beroep.

#### 5. Beroep en Bezwaar

- Indien de klager in beroep gaat tegen het besluit van de Klachtencommissie, neemt de Commissie van Beroep de klacht verder in behandeling en heropent deze het onderzoek. De commissie stuurt **binnen 4 weken** een schriftelijke reactie op de klacht. Als de klager schriftelijk instemt met de voorgestelde oplossing, is de klacht daarmee afgehandeld en ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging hiervan.
- Indien de klager niet instemt met de reactie van de Commissie van Beroep, kan de klager in bezwaar gaan. Hiervoor bestaan de volgende mogelijkheden:
  - o De klager kan de klacht indienen bij de [Klachtenlijn](#) van Blik op Werk (voor Inburgeraars). Dit kan op het nummer 030-3030645 of via [klachten@zoekinburgerschool.nl](mailto:klachten@zoekinburgerschool.nl). De klager kan zich ook wenden tot het *College van Arbitrage* van Blik op Werk.
  - o Niet-inburgeraars kunnen zich wenden tot de opdrachtgever van het traject dat zij volgen.

#### 6. Preventieve maatregelen

De Klachtencommissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om de oorzaak van de klacht weg te nemen om herhaling te voorkomen. De commissie overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

#### 7. Rapportage

De Klachtencommissie draagt zorg voor de afhandeling van de afspraken met de klager. Zodra de klacht is afgehandeld, wordt dit vermeld op het klachtenformulier. De Klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en geeft inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De Klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben

geleid tot verbetering. De Klachtencommissie adviseert de directie van Conrado over eventuele maatregelen en/of wijzigingen. Conrado draagt zorg voor zorgvuldige registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

## Bijlage 1: Klachtenformulier Conrado

<b>Klachtenformulier Conrado</b>	
Datum ontvangst klacht:	
Datum verzending ontvangstbevestiging:	
Datum klacht in behandeling:	
<hr/>	
<b>Gegevens klager</b>	
Naam:	
Adres:	
Postcode / woonplaats:	
Telefoon:	
E-mail:	
Omschrijving klacht	
Reactie betrokken medewerker	
<hr/>	
<b>Afhandeling klacht</b>	
Reactie aan klager	
Reactie van de klager en datum ontvangst:	

Eventuele vervolgacties:

Eventuele corrigerende maatregelen:

Eventuele preventieve maatregelen:

---

Afgehandeld door:

Functie:

Datum:

Handtekening:

## Bijlage 2: Regeling benoeming Klachtencommissie en Commissie van Beroep

### 1. Doel

De Klachtencommissie heeft als doel het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### 2. Samenstelling

De Klachtencommissie bestaat uit drie leden en een onafhankelijke voorzitter. Gloria Kuhuwael treedt op als onafhankelijk voorzitter en wijst de overige leden aan.

Per 1 januari 2024 zijn de volgende leden aangewezen voor de Klachtencommissie:

- Britt Westerneng, secretaris
- Jolanda Sutthoff, lid

Per 1 februari 2024 is het volgende lid aangewezen voor de Klachtencommissie:

- Marije Zeeman, lid

De Commissie van beroep bestaat uit 2 leden.

Per 1 februari 2024 bestaat de Commissie van beroep uit de volgende leden:

- Julia Frolova, lid
- Sabine Strauss, lid

### 3. Duur van het lidmaatschap

De leden worden benoemd voor een onbepaalde periode.

### 4. Einde lidmaatschap

Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt op het moment dat het dienstverband met Conrado eindigt, of op het moment dat de leden zelf aangeven te stoppen.