Klachtenreglement

Versie : 1v2
Datum : 1 januari 2026
Classificatie: Openbaar

YouTaal BV
Laan Nieuwer-Amstel 3
1182JR Amstelveen
info@youtaal.nl
www.youtaal.nl

Het klachtenreglement van YouTaal is onderverdeeld in 12 artikelen waarin de regeling wordt omschreven omtrent de omgang met klachten binnen YouTaal,

BESLUIT:

Artikel 1: Begripsbepalingen

1. Klacht: elke uitving van onvrede met de behandeling of bejegening die door de betrokkene als onjuist wordt ervaren en die als klacht kenbaar gemaakt wordt bij de manager, docent of klachtencommissie. Er kan o.a. geklaagd worden over:
    a. de cursus of opleiding;
    b. de dienstverlening;
    c. het gedrag van medewerkers.
2. Klachtenreglement: klachtenreglement voor cursisten, met regels die gelden voor de afhandeling van een klacht zijn opgenomen conform WEB artikel 7.4.8.
3. YouTaal: de besloten vennootschap YouTaal bv, die opdrachten uitvoert gericht op taal en inburgering.
4. Kandidaat-cursist: eenieder die ingeschreven staat voor een cursus of opleiding bij YouTaal, maar voor wie de cursus of opleiding nog niet is gestart.
5. Cursist: eenieder die ingeschreven staat voor een cursus of opleiding bij YouTaal, en voor wie de cursus of opleiding is gestart.
6. Klager: de persoon die een klacht indient en/of diens gemachtigde. Een klager kan zijn:
    a. Kandidaat-cursist;
    b. Cursist;
7. Aangeklaagde: een docent, een directielid of een persoon of orgaan anderszins verbonden aan YouTaal, tegen wie een klacht is ingediend.
8. Directie: de directie van YouTaal welke tevens het bevoegd gezag vertegenwoordigd.

Artikel 2: Doelstelling van het klachtenreglement

Het doel van het klachtenreglement is het recht doen aan de individuele klager als mede het bevorderen van de kwaliteit van onderwijs en organisatie van YouTaal.

Artikel 3: Afbakening en voortraject

1. In dit klachtenreglement zijn de regels weergegeven die gelden voor de afhandeling van een klacht.
2. Iedere persoon zoals omschreven in artikel 1 met een klacht heeft het recht een klacht in te dienen. Dit klachtenreglement is nadrukkelijk niet bedoeld om elk willekeurig incident tot klacht te verhogen. Er is binnen YouTaal ruimte voor een gesprek. De docent of diens leidinggevende is het eerste aanspreekpunt bij problemen of vragen. Het is belangrijk dat de klager zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de onvrede de klacht meldt bij de docent of zijn leidinggevende. Op deze manier kan direct worden afgesproken welke acties nodig zijn voor verbetering. Wanneer toch blijkt dat een oplossing op deze manier niet mogelijk is, kan worden overgegaan tot het indienen van een formele klacht.

Artikel 4: Klachtencommissie

De klachtencommissie van YouTaal bestaat uit minimaal 2 en maximaal 4 personen, waaronder een voorzitter en secretaris, die niet betrokken zijn bij het ontstaan van de klacht. Taken van de klachtencommissie:

a. Het administreren, registratie en volgen van de klachtenprocedure.
b. Het verstrekken van informatie over het klachtenreglement, dan wel het geven en verlenen van advies en/of bemiddeling bij het oplossingen van de klacht.

c. Het behandelen van de klacht en komen tot een uitspraak over de (on) gegrondheid van de klacht.
d. Het signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de signalen, ontvangen uit de behandelde klachten.
e. De klachtencommissie maakt jaarlijkse een jaarverslag over van de aard, inhoud en uitkomst van deze klachten.

Artikel 5: Een klacht indienen

1. Een klacht dient altijd schriftelijk te worden ingediend.
2. De klacht dient gericht te worden aan de Klachtencommissie van YouTaal. Dit kan:
   - Schriftelijk via Laan Nieuwe-Amstel 1, 1182 JR, Amstelveen, onder vermelding van “Klacht” bij het onderwerp in de brief: of
   - Door een mail te versturen naar info@YouTaal.nl onder vermelding van “Klacht” in het onderwerp van de mail.
3. Klager wordt verzocht eventuele andere (juridische) acties ten aanzien van de klacht stop te zetten of op te schorten gedurende de behandeling van de klacht.
4. De klacht is duidelijk leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal. In de klacht dient tenminste opgenomen te zijn:
   - Naam, adres, woonplaats en telefoonnummer (indien beschikbaar) van klager;
   - De ingekochte cursus of opleiding en cursuslocatie van klager;
   - Vermelding van datum indiening klacht, datum voorval en alle andere relevante data;
   - Een korte en duidelijke omschrijving van de klacht en tegen wie of wat de klacht gericht is;
   - Een korte en duidelijke omschrijving van de acties die klager ondernomen heeft om de klacht met docent en/of leidinggevende tot een oplossing te brengen;

Artikel 6: Termijnen bij de behandeling van een klacht

1. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het zaken betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
2. De klager krijgt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging en een afschrift van het klachtenreglement na het ontvangen van de klacht bij YouTaal.
3. Een klacht dient binnen zes werkweken na ontvangstdatum bij de klachtencommissie te zijn afgehandeld. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd met een termijn van vier weken, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over geïnformeerd is. Verder uitstel is mogelijk zover de klager daar schriftelijk mee instemt.
4. Zodra YouTaal naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt ten aanzien van deze klacht de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 7: Geen behandeling klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
   - De klacht anoniem wordt ingediend;
   - Eenzelfde klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
   - Wanneer het duidelijk is dat niet (medewerker[s] van) YouTaal maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
   - De zaak langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
   - De klacht niet volledig is ingediend zie hiervoor artikel 3.4, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de schriftelijke klacht aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager uiterlijk binnen vier werkweken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 8: Bemiddeling bij een klacht

1. De klachtencommissie kan besluiten om voor de klacht in behandeling wordt genomen eerst de mogelijkheid van bemiddeling te onderzoeken.
2. De Secretaris van de klachtencommissie zal in geval van bemiddeling binnen twee werkweken contact opnemen met de klager met de vraag of hij/zij open staat voor bemiddeling. De Bemiddeling start wanneer de klager bereid is mee te werken aan de bemiddeling. De bemiddeling wordt ingelegd bij de leidinggevende of een ander door de klachtencommissie geschikt bevonden persoon en wordt binnen vier werkweken afgerond.
3. Het resultaat wordt door de bemiddelaar binnen twee weken nadat de bemiddeling heeft plaatsgevonden gerapporteerd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie vraagt binnen twee werkweken bij klager na of de oplossing akkoord is. Wanneer de klager de procedure op dat moment alsnog wil vervolgen, stelt klager de klachtencommissie binnen twee werkweken hiervan schriftelijk of via de mail op de hoogte, waarna de procedure vervolgd wordt.
4. De periode vanaf de start van de bemiddeling tot het einde van de bemiddeling schort de termijn van artikel 6.3 op.
5. Indien bemiddeling geen oplossing biedt en klager de klachtbehandeling in gang wil zetten, zal de klachtencommissie de klacht in behandeling nemen.

Artikel 9: Behandeling klacht

1. De klachtencommissie kan of als klager dan wel aangeklaagde expliciet heeft aangegeven hier prijs op te stellen, besluiten de klager en de aangeklaagde in gelegenheid te stellen tot hoor en wederhoor ten overstaan van de klachtencommissie. De klager kan zich eventueel laten bijstaan door een familielid, een vertrouwenspersoon of een (juridisch) adviseur. Het horen door de klachtencommissie kan apart van elkaar plaatsvinden. Dit geschiedt eventueel telefonisch. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
2. De klachtencommissie kan eenieder werkzaam binnen YouTaal verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen is geklaagd.
3. Indien nodig vraagt de klachtencommissie advies aan deskundigen of doet zij onderzoek ter plaatse.
4. Voor een adequate behandeling van de klacht is inzage in de persoonsgegevens van de klager door de klachtencommissie noodzakelijk. Met het indienen van een klacht is hiervoor door de klager toestemming verleend.
5. De klachtencommissie handelt de klacht vervolgens af op basis van de beschikbare gegevens, ook indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van de klachtencommissie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek.
6. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtname van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).
7. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.
8. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden, indien die voor de afhandeling van de klacht van belang is.

Artikel 10: Uitspraak

1. De klachtencommissie doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond worden bevonden. De klachtencommissie stelt de directie, de klager en de aangeklaagde gemotiveerd in kennis van haar oordeel.
2. De klachtencommissie kan tevens – indien zij dat wenst – naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek de directie adviseren maatregelen te nemen.
3. De directie is niet verplicht het oordeel en/of het advies van de klachtencommissie op te volgen.

Artikel 11: Klachtenlijn en arbitrage

Indien u een inburgerings- of staatsexamen traject volgt en u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht dan kunt u zich wenden tot het College van Arbitrage. Informatie kunt u hierover vinden via de site van Blik op Werk onder klachtenlijn voor inburgeraars.

Artikel 12: Informeren, wijzigingen en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie in afstemming met de klachtencommissie.
2. Medewerkers worden tijdens het inwerken op de hoogte gebracht van de inhoud van het klachtenreglement en worden bij elke wijziging op de hoogte gebracht van de aanpassingen.
3. Deelnemers worden tijdens het intakegesprek geïnformeerd over het klachtenreglement. Dit is tevens in te zien op onze leslocaties en altijd online op de website van YouTaal.nl te raadplegen.
4. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van dit reglement geldende klachtenreglementen van YouTaal.
5. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2026 en geldt, wijzigingen voorbehouden, voor onbepaalde tijd.
6. Dit reglement wordt, nadat zij is vastgesteld, via de website van Youtaal.nl openbaar gemaakt.
7. Voorstellen tot wijziging van het reglement kunnen worden voorgelegd aan de directie.
8. Wijziging of aanvulling van de regeling vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.