

KLACHTENREGLEMENT ANIMO ACADEMIA DE ESPAÑOL Y HOLANÉS (cursussen Spaans en Nederlands in Amsterdam)

Versie oktober 2010

Artikel 1 Definities

- 1.1 Onder een klacht wordt in dit verband verstaan iedere melding van een opdrachtgever/cursist aan een cursus waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand en waarvan duidelijk is (gelet op de teleurstelling bij de cursist) dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van Animo.

Artikel 2 Klachtrecht

- 2.1 Iedere opdrachtgever/cursist van Animo heeft het recht om een klacht in te dienen bij Animo.
- 2.2 Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Animo, wordt aangemerkt als een gedraging van Animo.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

- 3.1 Animo draagt zorg voor een behoorlijke en vertrouwelijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 4 Indienen van een klacht

- 4.1 Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Bij een mondelinge klacht zal de klacht door Animo worden genoteerd. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
 - d. Ondertekening door de indiener.
- 4.2 Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

- 5.1 Animo bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 werkdagen. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de antwoordtermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
- 5.2 Animo zendt een klacht die niet voor haar is bestemd zo spoedig mogelijk terug naar klager.

Artikel 6 Niet verplicht in behandeling nemen

- 6.1 Animo is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 5, eerste en tweede lid;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Artikel 7 Toezendplicht beklagde

7. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 8 Hoorplicht

- 8.1 Animo stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

- 8.2 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 8.3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- 8.4 Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 9 Antwoordtermijn

- 9.1 Animo handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel.
- 9.2 Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt de klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Artikel 10 Afhandeling en beroep

- 10.1 Animo stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- 10.2 De klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, wordt in de gelegenheid gesteld tot het geven van een reactie.
- 10.3 Indien er tussen Animo en klager geen bevredigende oplossing voor de klacht wordt gevonden kan de klager de klacht, binnen 3 maanden na het niet akkoord zijn met het ingenomen standpunt van Animo, indienen bij een onafhankelijk derde, zoals de Nationale Ombudsman.
- 10.4 Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend en zal zo snel mogelijk worden afgehandeld.
- 10.5 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende drie jaar bewaard.