

Klachtenreglement Gap Year Holland te Amsterdam

Paragraaf I

Algemene bepalingen

Artikel 1 begripsbepaling

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht: een individuele uiting van ontevredenheid over de wijze waarop medewerkers van Gap Year Holland, zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens de klager hebben gedragen dan wel uitgelaten.

Klaagschrift: de schriftelijke uiting van een klacht.

Klager: de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating als omschreven in artikel 2 van dit

reglement heeft plaatsgevonden.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van Gap Year Holland, zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten een klacht in te dienen bij Gap Year Holland.

2. Onder medewerkers van Gap Year Holland als bedoeld in het eerste lid van dit artikel worden mede verstaan derden die in opdracht van Gap Year Holland werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Gap Year Holland hebben verricht.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Gap Year Holland draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 4 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten (niet zijnde e-mail berichten), die betrekking hebben op een gedraging of uitlating jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6, eerste lid, onder a tot en met e, van deze regeling.

Artikel 5 Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten neemt Gap Year Holland in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. Gap Year Holland wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de noodzakelijkheid een klacht schriftelijk in te dienen.

Paragraaf II

De behandeling van klaagschriften

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
 - d. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsgevonden;
 - e. een korte beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
3. het klaagschrift moet zijn gericht aan:

Gap Year Holland.
Sarphatipark 72 - 2
1073 EA Amsterdam
4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7 Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Gap Year Holland nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

2. Zodra Gap Year Holland naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. Gap Year Holland bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

2. De ontvangstbevestiging bevat:

a. de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft

plaatsgevonden;

b. een korte beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;

c. een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;

d. het bestaan van het klachtenmanagementsysteem

d. de vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

Artikel 9 Klachtbehandeling

1. De directeur van Gap Year Holland is belast met de behandeling van de klacht.

Artikel 10 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Gap Year Holland is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;

b. die langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Gap Year Holland schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11 Afschrift aan aangeklaagde

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

Artikel 12 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
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.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13 Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14 Klachtafdoening

1. Gap Year Holland stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, evenals van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 15 Klachtregistratie en publicatie

1. Gap Year Holland draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten d.m.v. een klachtenmanagementsysteem
2. Deze registratie bevat:
 - a. het aantal ingediende klachten;
 - b. de achtergronden van de klacht;
 - c. de doorlooptijd;
 - d. de uitkomsten van de klachtbehandeling; en
 - e. de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen;
3. Verantwoordelijk voor het klachtenmanagementsysteem is de directeur van Gap Year Holland.

4. Op elk gewenst moment zal de directeur van Gap Year Holland inzicht kunnen geven in:

- a. het totaal aantal ingediende klachten;
- b. het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen;
- c. het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en dat binnen de termijn is afgehandeld;
- d. het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen; en
- e. het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en dat binnen de termijn is afgehandeld;

Paragraaf III

Slotbepalingen

Artikel 16

1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor van Gap Year Holland te Amsterdam.
2. Medewerkers van Gap Year Holland krijgen een kopie van dit reglement.
3. In de offerte die Gap Year Holland maakt voor haar klanten wordt gewezen op het bestaan van het klachtenreglement en privacyreglement. Ook op de website (www.gapyearholland.nl) is dit zichtbaar.
4. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

Artikel 17

Beroepsmogelijkheid

Indien de bovenstaande procedure geen bevredigende oplossing voor de klager biedt is er een beroepsmogelijkheid bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. (Postbus 90600 2509 LP Den Haag. www.degeschillencommissie.nl) De uitspraak is bindend.

Meer info:

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2024.

Versie april 2024.