



## Klachten en geschillenreglement versie 24-2-2022

STEP-Inburgering  
Derde Van Hezewijkstraat 6  
6542 JP Nijmegen  
T 024 – 323 32 35  
E [info@step-inburgering.nl](mailto:info@step-inburgering.nl)  
I [www.step-inburgering.nl](http://www.step-inburgering.nl)  
KvK 65947851

## Inhoud

1.	Inleiding .....	3
2.	Recht op het indienen van een klacht.....	3
3.	Wie handelt de klacht af .....	3
4.	Hoe wordt een klacht ingediend .....	3
5.	Wanneer vervalt de toepassing van dit reglement .....	4
6.	Ontvangstbevestiging.....	4
7.	Klachtafhandeling.....	4
8.	Termijnen klachtafhandeling.....	5
9.	Klachtafhandeling op basis van beschikbare gegevens.....	5
10.	Communicatie over klachtafhandeling .....	5
11.	Klachtenregistratie en -rapportage .....	5
12.	College van Arbitrage van Blik op Werk .....	5
13.	Vragen .....	5

## 1. Inleiding

STEP-Inburgering verzorgt inburgeringscursussen voor inburgeringsplichtige asielstatushouders en gezinsmigranten.

Tezamen met de algemene voorwaarden en het privacyreglement vormt onderhavig klachten en geschillenreglement een aanvulling op onze cursusovereenkomsten met de deelnemers.

STEP-Inburgering draagt zorg voor een behoorlijke en ordentelijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. De manier waarop dat plaats vindt wordt omschreven in dit document.

STEP-Inburgering kan het klachten en geschillenreglement aanpassen. De meest recente versie kan worden geraadpleegd via haar website ([www.step-inburgering.nl](http://www.step-inburgering.nl)).

Het klachten en geschillenreglement van STEP-Inburgering is voor het laatst aangepast op 24 februari 2022.

## 2. Recht op het indienen van een klacht

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop STEP-Inburgering, of een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van STEP-Inburgering, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij STEP-Inburgering.

## 3. Wie handelt de klacht af

De behandeling van een klacht gebeurt door een persoon die niet betrokken is geweest bij het gedrag en/of de uitlating waarop de klacht betrekking heeft.

Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die de directie betreffen, handelt het stichtingsbestuur de klachten af. In alle andere gevallen wordt de klacht afgehandeld door de directeur.

## 4. Hoe wordt een klacht ingediend

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
- datum
- korte omschrijving van de klacht
- ondertekening

Op verzoek van de klager kan een mondeling ingediende klacht op schrift worden gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

## 5. Wanneer vervalt de toepassing van dit reglement

Zodra STEP-Inburgering naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.

Ook is STEP-Inburgering niet verplicht de klacht te behandelen, indien eenduidig vaststaat, dat er sprake is van het volgende:

- niet STEP-Inburgering maar een derde partij is onderwerp van klacht
- de klacht betreft een gedraging en/of uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt STEP-Inburgeraar de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

## 6. Ontvangstbevestiging

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt STEP-Inburgering de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

## 7. Klachtafhandeling

Klachtafhandeling vindt plaats in de volgende 6 stappen:

1. STEP-Inburgering stuurt een afschrift van het klaagschrift aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. STEP-Inburgering stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door STEP-Inburgering bepaald. Eventueel geschiedt dit telefonisch.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door STEP-Inburgering bepaald. Op verzoek kunnen de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft hier gratis kopieën van krijgen.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door STEP-Inburgering wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. STEP-Inburgering kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.
6. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.

## 8. Termijnen klachtafhandeling

STEP-Inburgering handelt de klacht binnen 6 weken (30 werkdagen) na ontvangst af.

STEP-Inburgering kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn doet STEP-Inburgering schriftelijke mededeling, zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Daarbij vermeldt STEP-Inburgering de reden van vertraging in de klachtenafhandeling evenals de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaats vinden 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 hier door STEP-Inburgering over geïnformeerd.

## 9. Klachtafhandeling op basis van beschikbare gegevens

Als de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van STEP-Inburgering om te verschijnen, informatie te geven of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt STEP-Inburgering de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

## 10. Communicatie over klachtafhandeling

STEP-Inburgering stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies en maatregelen die STEP-Inburgering daaraan verbindt.

## 11. Klachtenregistratie en -rapportage

STEP-Inburgering draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

## 12. College van Arbitrage van Blik op Werk

Als een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, heeft de klager de mogelijkheid om de klacht tegen een vergoeding voor te leggen aan het College van Arbitrage van Blik op Werk.

## 13. Vragen

Vragen over dit reglement kunnen worden gesteld via de contactgegevens vermeld op het voorblad.