

Klachtenprocedure

Enoch Educatie ondersteunt u met het leren beheersen van de Nederlandse taal en met het verbeteren van uw taalvaardigheid. Om beter te kunnen communiceren met Nederlanders (vrienden, ziekenhuispersoneel, zakenrelaties, enzovoort). Enoch Educatie vindt tevreden cursisten en opdrachtgevers erg belangrijk en we werken daarom steeds aan de verbetering van de kwaliteit van onze diensten. Lesgeven, en leskrijgen, is mensenwerk en waar mensen werken kunnen misverstanden ontstaan en ook fouten voorkomen. Commentaar, terugkoppeling, van uw kant is daarom heel belangrijk voor ons. Als u niet tevreden bent over uw cursus, een docent, uw studiemateriaal of iets anders van Enoch Educatie, dan vragen we u om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen we altijd serieus en we spannen ons in om samen met u naar een passende oplossing te zoeken.

Klachten, iets waarover u niet tevreden bent, wat niet volgens afspraak gebeurd is, behandelen we altijd vertrouwelijk. Cursisten van Enoch Educatie krijgen een exemplaar van deze klachtenwijzer uitgereikt voor aanvang van de cursus. Wie er verder in geïnteresseerd is kan een exemplaar van deze klachtenwijzer aanvragen bij het postadres van Enoch Educatie (Ommerweg 3, 7683 AV Den Ham).

1. Tevredenheid

- Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen uw klachten zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
- Ook als uw rekening betaald wordt door een ander (opdrachtgever), dan willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en/of klachten met ons deelt.

2. Schriftelijk klachten

- Klachten worden schriftelijk ingediend door cursisten, opdrachtgevers, of andere betrokken personen of instanties. Daarvoor kan het bijgevoegde formulier worden gebruikt. Het formulier kan ook gebruikt worden voor suggesties voor verbetering die geen klacht zijn.
- Om misverstanden te voorkomen vragen wij u het klachtenformulier volledig in te vullen en op te sturen naar het postadres van Enoch Educatie t.a.v. Mw. J. Enoch-Veerbeek, directeur van Enoch Educatie. Een klacht over een gebeurtenis of een resultaat, die/dat langer dan 6 maanden geleden heeft plaats gevonden, wordt als regel niet meer in behandeling genomen (niet ontvankelijk verklaard).

3. Procedure schriftelijk klachten

- Wanneer u een klacht indient ontvangt u binnen 10 werkdagen een bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten hoe wij de klacht verder in behandeling nemen en welke termijn daar normaal gesproken voor nodig is.

- Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen ontvangt u daarvan binnen 15 werkdagen na ontvangst bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.
- Afhankelijk van de aard van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod voor een oplossing. Dit kan zijn dat er een correctie en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
- Enoch Educatie doet u dit aanbod binnen 10 werkdagen na verzending van het bericht van ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien noodzakelijk, worden verlengd, mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd, met vermelding van de reden.
- Als het nodig is, neemt Enoch Educatie contact met u op om te overleggen over de verdere stappen, om te vragen om nadere toelichting of verdere informatie.
- Wij streven ernaar uw klachten binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht af te handelen. Lukt dat niet dan zal u daarover met de reden geïnformeerd worden. Na afloop van de klachtenprocedure ontvangt u een brief met daarin het besluit over uw klacht en voor zover nodig een toelichting. Als u hierop niet reageert binnen een termijn van 6 weken, dan nemen wij aan dat u instemt met het besluit over uw klacht. Het besluit is daarmee onherroepelijk geworden.
- Correspondentie over ingediende klachten wordt drie jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

4. Commissie van Bezwaar*

- Als u het niet eens bent met de inhoud van een besluit over de afhandeling van uw klacht kunt u daar bezwaar tegen maken door een bezwaarschrift te schrijven aan de Commissie van Bezwaar. U hebt daar de tijd voor tot 6 weken na dagtekening van het besluit. Daarna is geen bezwaar meer mogelijk.
- In het bezwaarschrift vermeldt u in elk geval:
 - uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer;
 - de datum waarop het bezwaar wordt ingediend (de dagtekening);
 - een duidelijke omschrijving van het besluit waartegen uw bezwaar is gericht (een kopie van de brief waarin het besluit staat is voldoende) ;
 - uw belang bij een herziening van het besluit;
 - uw argumenten waarom het besluit onjuist zou zijn.
- De Commissie van Bezwaar zal beoordelen of het besluit over de afhandeling van uw klacht redelijk is. Een formulier voor het indienen van een bezwaar kan worden opgevraagd bij Enoch Educatie.
- De Commissie van Bezwaar bepaalt of uw bezwaar gegrond is. Indien uw bezwaar niet in behandeling wordt genomen, stuurt de commissie binnen 10 werkdagen na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.
- Afhankelijk van de ernst van het bezwaar, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid neemt de Commissie van bewaar een besluit in de vorm van een bindend advies aan Enoch Educatie. Dit kan zijn dat er correctie, en/of een vervangende dienst aangeboden moet worden.
- De Commissie van Bezwaar brengt binnen 15 werkdagen na ontvangst van het bezwaar verslag uit aan

diegene die het bezwaar indient. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van het bezwaar daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

- Correspondentie over ingediende bezwaarschriften wordt 3 jaar bewaard en vervolgens vernietigd.
- De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet wanneer de betrokkene zijn taak als commissielid beëindigd heeft.
- U stuurt uw bezwaarschrift naar postadres van Enoch Educatie (Ommerweg 3, 7683 AV Den Ham) t.a.v. de Commissie van Bezwaar.
- U kunt zich ook wenden tot de Klachtenlijn van Blik op Werk. Blik op Werk zal u verwijzen naar de juiste kanalen en indien gewenst uw klacht doorzetten naar het College van arbitrage. U kunt uw klacht melden via dienstverlener@blikopwerk.nl

5. Preventieve maatregelen

- Enoch Educatie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Enoch Educatie legt de preventieve maatregelen vast.

6. Rapportage

- Enoch Educatie draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

Ten slotte

We waarderen het zeer als u ons uw klachten en suggesties voor verbetering laat weten.

We doen onze uiterste best aan de hand daarvan onze dienstverlening steeds beter op uw leervragen te laten aansluiten.

*Leden van de Commissie van Bezwaar:

Professor Jan van Dalen, hoogleraar (Bedrijfs- en Bestuurskunde) (voorzitter)

Mevrouw Joke Veen-Bronsvort, (oud) docent NT2 en NT1 (secretaris)

Mevrouw Marie José Nijhuis, eerstegraads docent Nederlands, docent NT2 (lid)