

Klachten- en geschillenregeling Bridging The Education Gap (BTEG)

1. Doel en reikwijdte

Deze klachten- en geschillenregeling beschrijft hoe BTEG omgaat met klachten van scholen, experts, partners en andere betrokkenen. De regeling geldt voor alle activiteiten van BTEG, inclusief:

- begeleiding van scholen
- trainingen en professionalisering
- inzet van BTEG-experts
- communicatie en samenwerking met externe partijen

Het doel is om klachten zorgvuldig, transparant en binnen redelijke termijnen af te handelen.

2. Begrippen

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van BTEG of een door BTEG ingezette (senior) expert.
- Klager: de persoon of organisatie die een klacht indient.
- (Senior) Expert: een zelfstandige professional die door BTEG wordt ingezet.
- Geschil: een klacht die niet in onderling overleg kan worden opgelost en daarom wordt voorgelegd aan een onafhankelijke commissie.

3. Indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend via e-mail naar admin@bridgingtheedugap.nl. De klacht bevat:

- naam en contactgegevens van de klager
- datum
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- relevante documenten of voorbeelden

Klachten moeten worden ingediend binnen 30 dagen nadat de klager kennis heeft genomen van het handelen of nalaten waarover de klacht gaat.

4. Ontvangstbevestiging

BTEG bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 10 werkdagen. In deze bevestiging staat:

- wie de klacht behandelt
- welke stappen worden genomen

- binnen welke termijn een inhoudelijke reactie volgt

5. Behandeling van de klacht

De klacht wordt in eerste instantie behandeld door:

1. De betrokken senior expert, indien de klacht betrekking heeft op diens handelen of het handelen van een expert die door hem/haar is ingezet bij een klant.
2. De voorzitter van het BTEG-bestuur, indien de klacht betrekking heeft op BTEG beleid, communicatie of organisatie.

BTEG streeft ernaar om binnen 30 dagen een inhoudelijke reactie te geven. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

6. Oplossing in onderling overleg

BTEG probeert klachten zoveel mogelijk in goed overleg op te lossen. Mogelijke uitkomsten zijn:

- verduidelijking of toelichting
- herstel van een fout
- corrigerende maatregelen
- aanpassing van werkwijze
- (tijdelijke) vervanging van een (senior) expert
- afspraken voor vervolgacties

7. Onafhankelijke geschillencommissie

Indien de klager en BTEG er samen niet uitkomen, kan de klacht worden voorgelegd aan een ad hoc op te richten onafhankelijke geschillencommissie. Deze ad hoc commissie:

- wordt samengesteld uit minimaal 1 en maximaal 3 onafhankelijke leden die niet verbonden zijn aan BTEG
- beoordeelt de klacht op basis van ingediende stukken
- hoort beide partijen indien nodig
- doet binnen 45 dagen na instelling uitspraak

De uitspraak van de commissie is bindend voor BTEG.

BTEG betaalt de leden van de geschillencommissie een redelijke en billijke vergoeding.

8. Registratie en bewaartermijn

BTEG registreert alle klachten en bewaart deze gedurende minimaal twee jaar. De registratie bevat:

- aard van de klacht
- datum van ontvangst
- wijze van afhandeling
- uitkomst

Deze gegevens worden gebruikt om de kwaliteit van dienstverlening blijvend te verbeteren.

9. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht of de ingestelde geschillencommissie.

10. Kosten

Het indienen en behandelen van een klacht is kosteloos. Indien de klager externe ondersteuning inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

11. Inwerkingtreding

Deze regeling is vastgesteld door het bestuur van BTEG en treedt per 15 juli 2026 in werking. De regeling wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast.