

## Klachtenreglement Taalschool Rijswijk

Taalschool Rijswijk zal ervoor zorg dragen dat alle klachten en geschillen die tussen partijen mochten ontstaan zoveel mogelijk door goed overleg tot een oplossing worden gebracht.

Deelnemers kunnen klachten hebben over de dienstverlening van Taalschool Rijswijk. Deze klachten kunnen wijzen op gebreken in de dienstverlening. Het is daarom van belang een systeem van klachtenbehandeling te hebben. Klachten van deelnemers kunnen niet alleen betrekking hebben op ontbrekende, onvoldoende of onjuiste informatieverstrekking, maar ook op het niet nakomen van afspraken, foute gegevens e.d. of op het niet correct optreden van medewerkers. Daarnaast zullen deze klachten ons altijd helpen in het verbeteren van onze dienstverlening.

De deelnemers worden krijgen na afloop van de intake een exemplaar van zowel de klachtenregeling als het privacyreglement. Dit reglement is tevens te vinden op de website [www.taalschoolrijswijk.nl](http://www.taalschoolrijswijk.nl).

Tijdens het tekenen van het contract zal het klachtenreglement nog worden besproken met de deelnemer. Daarnaast verklaren deelnemers (en opdrachtgevers) dat zij akkoord gaan met deze documenten door middel van ondertekening van het cursuscontract. Ook de medewerkers ontvangen een algemene instructie in hun inwerktraject over waar ze deze documenten kunnen vinden en hoe te handelen.

### DOEL

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### DEFINITIES

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Taalschool Rijswijk; de cursusinstelling
- b) Een klacht; een schriftelijke melding door deelnemer of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van de cursusaanbieder
- c) Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Taalschool Rijswijk, ongeacht of hij in dienst is van Taalschool Rijswijk of is ingehuurd

### ONPARTIJDIGE KLACHTENBEHANDELAAR

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De eindverantwoordelijkheid van de klachtenafhandeling ligt bij de directeur van Taalschool Rijswijk.

### KLACHTRECHT

- a) Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Taalschool Rijswijk zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij Taalschool Rijswijk
- b) Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Taalschool Rijswijk, wordt aangemerkt als een gedraging van Taalschool Rijswijk.

## PROCEDURE

### 1. Ontvangst en registratie van de klacht

a. De klacht wordt schriftelijk of per email bij Taalschool Rijswijk ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van Taalschool Rijswijk als op de gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Taalschool Rijswijk werkzaamheden ten behoeve van cliënten van opdrachtgever hebben verricht.

De schriftelijke klacht kan gestuurd worden naar:

Taalschool Rijswijk  
Tav de Directie  
Polakweg 14a  
2288 GG Rijswijk

Of per email aan:

[directie@taalschoolrijswijk.nl](mailto:directie@taalschoolrijswijk.nl)

De schriftelijke klacht wordt ondertekend en 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.

b. Taalschool Rijswijk registreert de klacht op een daartoe bestemd **klachtenformulier**. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het klachtenformulier gevoegd.

### 2. Bevestiging

a. De klager ontvangt uiterlijk binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen;

- De datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden, de plaats alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft

- De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen Taalschool Rijswijk verwacht de klacht af te handelen.

b. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

c. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en /of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

d. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### 3. Onderzoek

Taalschool Rijswijk legt de klacht voor aan de onpartijdige klachtenonderhandelaar, die het onderzoek zal uitvoeren. De onpartijdige klachtenonderhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt Taalschool Rijswijk binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

#### Hoorplicht

- a. Taalschool Rijswijk stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- b. 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.

#### Verslaglegging

- a. Van het horen van beide partijen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt door beide partijen ter accordering voorgelegd. Indien noodzakelijk wordt het verslag aangepast tot beide partij zich akkoord verklaren met de omschrijving. Dit verslag wordt bij het klachtenformulier gevoegd. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

#### 4. Corrigerende maatregelen

- a. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de onpartijdige klachtenbehandelaar het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
- b. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de onpartijdige klachtenbehandelaar overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

#### 5. Afhandelingstermijn

De klacht dient binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

#### 6. Afhandeling

- a. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- b. Zodra Taalschool Rijswijk naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
- c. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Taalschool Rijswijk ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- d. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

#### 7. Preventieve maatregelen

De onpartijdige klachtenbehandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij/zij overlegt met diegene die effectieve verbetering kan doorvoeren.

#### 8. Klachtenlijn Blik op Werk

Mits de klacht niet naar volle tevredenheid is afgehandeld, dan mag u zich wenden tot Blik op Werk. Hiervoor is een klachtenlijn ingericht die bereikbaar is op telefoonnummer 030-3030645 of via mailadres klachten@ikwilinburgeren.nl. Zij zullen deze klacht dan ook in behandeling nemen en, indien noodzakelijk, de arbitragecommissie hierover laten oordelen.

### 9. Rapportage

De onpartijdige klachtenbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht is afgehandeld, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

Taalschool Rijswijk analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Taalschool Rijswijk beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.