

## KLACHTENPROCEDURE Taalschool Veluwe

### Algemeen

Taalschool Veluwe heeft graag tevreden klanten. Toch kan er wel eens iets fout gaan en wilt u een klacht indienen. De manier waarop uw klacht wordt behandeld is geregeld in de Klachtenprocedure Taalschool Veluwe.

### Doel

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Taalschool Veluwe wil bij voortduur werken aan een dienstverlening die resulteert in tevreden klanten.

### Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding door cursist, inburgeraar of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van Taalschool Veluwe en/of één van de medewerkers van het Taalschool Veluwe .

#### Waarover kan een klacht worden ingediend

Uw klacht kan gaan over de uitvoering / afronding / resultaat van een training, de gedragingen van een medewerker of een organisatieonderdeel. De klacht kan bijvoorbeeld gaan over de manier waarop een docent zijn werk doet, u correct te woord bent gestaan en/of u voldoende en juiste informatie heeft gekregen.

#### Waarover u niet kunt klagen

Uw klacht kan niet behandeld worden als deze te maken heeft met algemeen beleid van Taalschool Veluwe, beleidsregels en voorschriften. Ook zaken die ouder zijn dan 1 jaar en anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### Procedure

#### **1. Indienen van een schriftelijke klacht**

Voor een officiële klacht kunt u een brief of e-mail sturen aan de directie van de Taalschool Veluwe (klachtontvanger), onder vermelding van 'Klacht' ([info@taalschoolveluwe.nl](mailto:info@taalschoolveluwe.nl)) of postadres Gildenstraat 15 ,3861RG Nijkerk ). Daarmee wordt u een klachtindiener.

#### **2. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht**

De schriftelijke klacht wordt door de klachtontvanger onmiddellijk geregistreerd op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het klachtenformulier gevoegd. Eventueel wordt contact gezocht met de klachtindiener om aanvullende informatie te verkrijgen. De klachtindiener mag zich desgewenst door een zelf gekozen vertrouwenspersoon (c.q. tolk) bij laten staan tijdens het melden en de afhandeling van de klacht.

#### **3. Bevestiging**

De klachtindiener ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin de volgende punten zijn opgenomen:

- . Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden);
- . De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

#### **4. Onderzoek**

Het bestuur van Taalschool Veluwe doet onderzoek of laat door een bevoegd, onafhankelijk persoon onderzoek doen naar aanleiding van de klacht.

Als de klacht een medewerker betreft dan legt de klachtonderzoeker de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtonderzoeker vat de reactie van de betrokkene(n) samen op het klachtenformulier en past hem aan tot de betrokkene(n) zich akkoord verklaart met de omschrijving. De klachtonderzoeker informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

Het bestuur van Taalschool Veluwe bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klachtindiener binnen vier weken na de ontvangstdatum van het bestuur van Taalschool Veluwe een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

#### **5. Corrigerende maatregelen**

Een gegronde klacht wordt door het bestuur van Taalschool Veluwe op passende wijze hersteld. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid komt het bestuur van Taalschool Veluwe met een voorstel aan de klachtindiener. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst wordt aangeboden.

Het bestuur van Taalschool Veluwe doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klachtindiener. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de klachtindiener daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

Wanneer de klachtindiener niet tevreden is met het aanbod, dan kan het bestuur van Taalschool Veluwe overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klachtindiener worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

#### **6. Preventieve maatregelen**

Het bestuur van Taalschool Veluwe bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

## **7. Klachtencommissie**

Als daar aanleiding voor is wordt een klacht door het bestuur van Taalschool Veluwe voorgelegd aan de klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke leden. De contactgegevens van de klachtencommissie vindt u onderaan deze regeling.

Om tot een afgewogen advies te komen zal deze derde partij ook inzage krijgen in (kopieën van) de relevante stukken. Op het klachtenformulier vragen we u om toestemming hiervoor. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen. We vragen leden van de klachtencommissie die uw klacht zullen behandelen (minimaal 2 leden) om voor geheimhouding te tekenen.

Wanneer u niet tevreden bent over ons aanbod kunt u uiteraard ook zelf een klacht bij de klachtencommissie indienen. Als een lid een klacht heeft ontvangen benadert dit lid een ander lid van de klachtencommissie om gezamenlijk uw klacht in behandeling te nemen.

De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doet de klachtencommissie u en het bestuur van Taalschool Veluwe een voorstel. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden moet worden.

De klachtencommissie brengt binnen zes weken na ontvangst van de (doorgestuurde) klacht verslag uit aan de klachtindiener en het bestuur van Taalschool Veluwe. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat het bestuur van Taalschool Veluwe verplicht is het advies op te volgen.

## **8. Rapportage**

Het bestuur van Taalschool Veluwe draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klachtindiener. Zodra de klacht is afgehandeld, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

## **9. Evaluatie**

Het bestuur van Taalschool Veluwe evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de Taalschool Veluwe .

De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. De klachtencommissie adviseert het bestuur van Taalschool Veluwe over eventuele maatregelen en/of wijzigingen.

## **10. Beroep**

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klachtindiener zijn afgehandeld en er een opdrachtgever betrokken is bij de cursus, dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van de cursus, bijvoorbeeld de gemeente.

## **11. Bewaartermijn klachten**

Klachten worden maximaal 3 jaar na afhandeling bewaard en daarna vernietigd.



## **Leden van de klachtencommissie van het Taalschool Veluwe**

De gegevens van de leden van de klachtencommissie zijn voor een ieder beschikbaar op de cursuslocatie.

Een klacht voor de klachtencommissie kan per post worden verzonden naar:

Taalschool Veluwe

t.a.v. Klachtencommissie

Gildenstraat 15

3861RG Nijkerk

Per mail [info@taalschoolveluwe.nl](mailto:info@taalschoolveluwe.nl).

### **Doorsturen van een klacht voor de klachtencommissie**

Het bestuur van Taalschool Veluwe staat er garant voor dat een klacht voor de klachtencommissie daar ook terecht komt. Schriftelijk ingezonden klachten worden ongeopend doorgestuurd.

## KLACHTENFORMULIER Taalschool Veluwe

Voor het aanmelden van een klacht over Taalschool Veluwe kunt u dit formulier gebruiken. Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van de klacht kunt u onze klachtenprocedure lezen.

U kunt het formulier opsturen naar: Taalschool Veluwe o.v.v. 'Klacht', Gildenstraat 15 3861RG Nijkerk. U kunt een ingevuld formulier ook aanmelden via email [info@taalschoolveluwe.nl](mailto:info@taalschoolveluwe.nl)

<b>Klachtenformulier Taalschool Veluwe</b>		Datum - -
Naam training		
Naam docent		
Naam cursist		
Adres		
woonplaats		
Telefoonnummer		
Omschrijving van de klacht:		
Hoe vaak is dit voorgekomen en hoe lang duurt het al:		
Welke schade heeft u eraan ondervonden:		
Mogelijke oplossing:		
Ik geef hierbij toestemming om mijn klacht en de daarbij horende stukken als het nodig is over te dragen aan de klachtencommissie van het Taalschool Veluwe		Ja Nee
Handtekening:	Plaats	
<b>In te vullen door het Taalschool Veluwe</b>		



Taalschool Veluwe

Klachtontvanger:	Datum ontvangst
------------------	-----------------