



# **Bent u niet tevreden?**

**In dit klachtenreglement leest u hoe u een klacht kunt indienen.**

## BEGRIPSBEPALINGEN

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Fiolet Taaltrainingen:** Fiolet Taaltrainingen B.V., geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Noordwest-Holland onder dossiernummer 66296072
- b. **Klachtencommissie:** de commissie als bedoeld in artikel 1 en 2.
- c. **Klager:** een (ex-)cursist of medewerker van Fiolet Taaltrainingen, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor Fiolet Taaltrainingen, een opdrachtgever of een andere partij die een klacht heeft ingediend;
- d. **Klacht:** een mondelinge of schriftelijke melding door cursist of opdrachtgever van onvrede die betrekking heeft op betrouwbaarheid, deskundigheid, invoelend vermogen, klantvriendelijkheid, snelheid, toegankelijkheid, zorgvuldigheid, intimidatie, discriminatie, discretie of overig gedrag of beslissing van of door de aangeklaagde;
- e. **Aangeklaagde:** een (ex-)cursist, een medewerker, (een lid van) de directie, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor Fiolet Taaltrainingen, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van Fiolet Taaltrainingen, tegen wie een klacht is ingediend;
- f. **Directie:** de bestuurder(s) van Fiolet Taaltrainingen B.V..

## DE KLACHTENPROCEDURE

### *Artikel 1      Indienen van een mondelinge klacht*

- 1.1 De klager kan, al dan niet na afspraak, te allen tijde een mondelinge klacht indienen bij de directie of bij een medewerker van Fiolet Taaltrainingen die door de directie is aangewezen.
- 1.2 De directie of de aangewezen medewerker hoort de klacht aan en registreert de klacht.
- 1.3 De directie of de aangewezen medewerker doet zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen, een voorstel voor een oplossing.
- 1.4 De klager laat zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen, weten of hij/zij wel of niet akkoord gaat met de voorgestelde oplossing.
- 1.5 Indien de klager niet akkoord gaat met de voorgestelde oplossing kan hij/zij een schriftelijke klacht indienen volgens de procedure in Artikel 2.

### *Artikel 2      Indienen van een schriftelijke klacht*

- 2.1 Een schriftelijke klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de datum van verzending;
  - c. een omschrijving van de klacht.
- 2.2 De klager dient de klacht schriftelijk en door hem/haar ondertekend in bij de directie op het adres: Wielingenstraat 121, 1441 ZN Purmerend.
- 2.3 Indien de klacht wordt ingediend bij een andere persoon of ander orgaan dan verwijst de ontvanger de klager direct door naar de directie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- 2.4 Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- 2.5 De klacht dient binnen zes maanden na de gedraging of beslissing waarover ontevredenheid bestaat te worden ingediend.
- 2.6 Indien de klacht bij de directie wordt ingediend, stuurt de directie de klacht onmiddellijk door naar de secretaris van de klachtencommissie zoals genoemd in Artikel 3 van dit reglement.
- 2.7 De secretaris van de klachtencommissie neemt zo spoedig mogelijk contact op met de klager indien er behoefte bestaat aan aanvullende informatie over de klacht.
- 2.8 De klager krijgt binnen twee weken schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht waarin is opgenomen een korte omschrijving van de klacht, informatie over de verdere afhandeling en de termijn waarbinnen de klachtencommissie de klacht denkt af te handelen.
- 2.9 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld met een motivatie waar om de klacht niet in behandeling is genomen.

- 2.10 Een klacht dient binnen zes weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daarover schriftelijk wordt geïnformeerd vóór het verstrijken van de termijn.
- 2.11 Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- 2.12 Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie aan de directie, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.

## **DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 3      *Instelling en taken van de klachtencommissie***

- 3.1 De klachtencommissie onderzoekt uitsluitend schriftelijke klachten en adviseert hierover de directie.
- 3.2 De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de directie over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door de directie te nemen besluiten.
- 3.3 De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

### **Artikel 4      *Samenstelling, zittingsduur en bijeenkomsten van de klachtencommissie***

- 4.1 De klachtencommissie bestaat uit ten minste twee leden. Alle leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directie.
- 4.2 De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat de leden op basis van hun kennis en/of ervaring voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
- 4.3 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van twee jaar en zijn terstond herbenoembaar.
- 4.4 De leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.
- 4.5 De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als zij dat nodig achten.
- 4.6 Voor het houden van een zitting van de klachtencommissie is vereist dat ten minste de twee leden van de klachtencommissie aanwezig zijn.
- 4.7 De leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. In zo'n geval wijst de directie een plaatsvervangend lid aan.

### **Artikel 5      *Behandeling van de klacht***

- 5.1 De secretaris van de klachtencommissie legt de klacht voor aan de klachtencommissie. De klachtencommissie wijst een persoon aan, uit haar midden of anders, die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie.
- 5.2 De vertegenwoordiger van de klachtencommissie hoort de klager indien hij oordeelt dat hij meer informatie nodig heeft over de inhoud van de klacht.
- 5.3 De vertegenwoordiger van de klachtencommissie legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De vertegenwoordiger vat de reactie van de betrokkene(n) samen en past hem aan tot de betrokkene(n) zich akkoord verklaart/verklaren met de omschrijving.
- 5.4 Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 5.5 Klager kan zich in haar contacten met de vertegenwoordiger van de klachtencommissie laten bijstaan door een door hem of haar aan te wijzen tolk. De kosten hiervan worden gedeeld door klager en Fiolet Taaltrainingen.
- 5.6 Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en de directie van de betrokken instelling mee.
- 5.7 De klachtencommissie geeft op grond van de bevindingen van haar vertegenwoordiger een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee

aan de directie, de klager en de aangeklaagde, indien deze geen onderdeel uitmaakt van de directie.

- 5.8 Indien de klachtencommissie heeft geoordeeld dat de klacht gegrond is, gaat dit oordeel gepaard met een advies aan de directie over de wijze waarop de klager tegemoet kan worden gekomen. Dit kan zijn in de vorm van correctie, genoegdoening en/of het aanbieden van een vervangende dienst.
- 5.9 De klachtencommissie kan gevraagd of ongevraagd een advies geven over maatregelen die genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.

#### **Artikel 6** *Beslissing op advies*

- 6.1 Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de directie aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
- 6.2 De termijn van vier weken kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de directie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- 6.3 De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door de directie niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door de directie voorgenomen beslissing.
- 6.4 Wanneer de klager niet tevreden is met het oordeel en/of het aanbod of de maatregelen van de directie dan kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

#### **Artikel 7** *Rapportage en evaluatie*

- 7.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks aan de directie schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, tenzij de commissie in dat jaar geen enkele klacht heeft ontvangen.
- 7.2. De klachtencommissie rapporteert de directie over aantal, aard, achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Deze rapportage bevat een indeling van de ontvangen en behandelde klachten in de volgende categorieën: betrouwbaarheid, deskundigheid, invoelend vermogen, klantvriendelijkheid, snelheid, toegankelijkheid, zorgvuldigheid, intimidatie, discriminatie, discretie of overig gedrag of beslissing van aangeklaagde. Deze rapportage bevat ook een oordeel of trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.
- 7.3 De directie evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

#### **Artikel 8** *Beroep*

- 8.1 Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld dan staat het de klager vrij de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van de cursus.
- 8.2 Indien niet tot een oplossing wordt gekomen kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtenlijn van de Stichting Blik op Werk: telefoon 030 - 3030 645 of email: [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl). Klager kan ook contact opnemen met het College van Arbitrage van de Stichting Blik op Werk, Post bus 2707, 3500 GS Utrecht.

#### **Artikel 9** *Openbaarheid*

- 9.1 Dit reglement wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan iedere cursist met wie Fiolet Taaltrainingen een cursuscontract afsluit en wordt als bijlage bij dit contract beschikbaar gesteld aan die cursist.
- 9.2 Dit reglement wordt aangeboden aan iedere opdrachtgever waarmee Fiolet Taaltrainingen een contract afsluit.
- 9.3 Dit reglement is ten alle tijde in te zien op elke vestiging van Fiolet Taaltrainingen.

## **Artikel 10 Overige bepalingen**

- 10.1 De directie kan dit reglement vaststellen of wijzigen. Deze wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd en voorafgaand aan de invoering aan de medewerkers en aan de cursisten van de onderwijsinstelling bekendgemaakt.
- 10.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie of zijn gemandateerde.