

# Klachtenreglement



## ARTIKEL 1. BEGRIPSBEPALINGEN

HorizonTaal streeft er te allen tijde naar om tevreden klanten te hebben. Soms kan het toch voorkomen dat er klachten ontstaan.

U kunt niet altijd klagen. Zaken die in onze algemene voorwaarden, contract en voorschriften zijn opgenomen kan niet over worden geklaagd. Klachten verjaren na de duur van een jaar en klachten zonder opgave van naam kunnen niet in behandeling worden genomen.

## ARTIKEL 2. KLACHTENCOMMISSIE

De volgende commissieleden zijn voor de komende vier jaar benoemd:

1. Gert-Jan de Jong – Voorzitter
2. Didi Boekstaaf – Secretaris
3. Laura Mitchell – Lid commissie

Het ondertekende aanstellingsreglement is beschikbaar.

## ARTIKEL 3. DOEL KLACHTENREGLEMENT

Het doel van dit klachtenreglement is om op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijzen klachten te registreren en af te handelen, het wegnemen van de oorzaak, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

## ARTIKEL 4. DEFINITIE KLACHT

- I. Een kopie van het klachtenreglement is te vinden op elke pagina van [www.horizontaal.nu](http://www.horizontaal.nu)
- II. Medewerkers ontvangen een kopie van het reglement en er wordt aandacht aan besteed tijdens het inwerken en tijdens overleggen. Er staat ook een kopie in de werkomgeving die voor elke werknemer toegankelijk is.
- III. Deelnemers ontvangen het reglement bij hun cursuscontract en er wordt tijdens de intake en bij het tekenen van het cursuscontract aandacht aan besteed. Ze krijgen tevens een kopie mee naar huis. Ook kunnen ze bij hun docent of de administratie terecht voor uitleg.

Een klacht is een schriftelijke melding door cursist, gemeente of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of diensten.

## ARTIKEL 5. PROCEDURE KLACHT

Een klacht wordt schriftelijk ingediend en onmiddellijk doorgestuurd naar mevrouw D. Boekstaaf. Mevrouw Boekstaaf registreert de klacht en bevestigt deze binnen de duur van twee weken. Mevrouw Boekstaaf geeft in de ontvangstbevestiging aan:

- Een korte omschrijving van de betreffende klacht
- De verdere afhandeling van de klacht.
- De termijn waarin men een afhandeling kan verwachten.

## ARTIKEL 6. ONDERZOEK KLACHT

Mevrouw Boekstaaf legt de klacht voor aan de klachtencommissie. De klachtencommissie wijst een persoon aan uit haar midden, die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie. De vertegenwoordiger vat de reactie samen op het klachtenformulier, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker over de verdere afhandeling. De klachtencommissie bepaalt of de klacht in behandeling wordt genomen. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het feit langer dan een jaar

# Klachtenreglement



voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## ARTIKEL 7. CORRIGERENDE MAATREGELEN

Aan de hand van de ernst van de klacht bepaalt de klachtencommissie het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht doet de klachtencommissie de klager een aanbod. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar door het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencommissie 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.

## ARTIKEL 8. PREVENTIEVE MAATREGELEN

De klachtencommissie 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.

- I. Een kopie van het klachtenreglement is te vinden op elke pagina van [www.horizontaal.nu](http://www.horizontaal.nu)
- II. Medewerkers ontvangen een kopie van het reglement en er wordt aandacht aan besteed tijdens het inwerken en tijdens overleggen. Er staat ook een kopie in de werkomgeving die voor elke werknemer toegankelijk is.
- III. Deelnemers ontvangen het reglement bij hun cursuscontract en er wordt tijdens de intake en bij het tekenen van het cursuscontract aandacht aan besteed. Ze krijgen tevens een kopie mee naar huis. Ook kunnen ze bij hun docent of de administratie terecht voor uitleg.

## ARTIKEL 9. EVALUATIE

Het management van HorizonTaal evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie van HorizonTaal.

## ARTIKEL 10. BEROEP

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij een opdrachtgever van de cursus, bijvoorbeeld de gemeente.

Als er geen sprake is van een opdrachtgever, dan kan de cursist zijn of haar klacht ook neerleggen bij Blik op Werk. Er bestaat een klachtenlijn voor inburgeraars. Met de klachtenlijn wil Blik op Werk inburgeraars helpen die een conflict hebben met hun taalschool. Blik op Werk is op verschillende manieren te bereiken.

1. Telefonisch op werkdagen tussen 13:00 en 16:00 op 030 - 3030 645.
2. Per e-mail naar [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl).
3. Er kan ook een online formulier worden ingevuld via <https://www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars>

Voordat Blik op Werk de klacht in behandeling neemt, moet de klacht eerst ingediend zijn bij HorizonTaal. Blik op Werk kan wel van dienst zijn bij het opschrijven van betreffende klacht. Nadat de klacht bij

# Klachtenreglement



HorizonTaal is ingediend, kan Blik op Werk aan de slag om te zorgen dat wij ons best doet om de klacht op de juiste wijze af te handelen.

Hebben wij als taalschool niet genoeg ons best gedaan om de klacht op te lossen? Er kan dan kan overwogen worden om naar het College van Arbitrage te stappen. Het college laat binnen 7 dagen weten of de klacht behandeld wordt. Indien uw klacht behandeld wordt, zal een bijdrage worden gevraagd van €50,-.

- I. Een kopie van het klachtenreglement is te vinden op elke pagina van [www.horizontaal.nu](http://www.horizontaal.nu)
- II. Medewerkers ontvangen een kopie van het reglement en er wordt aandacht aan besteed tijdens het inwerken en tijdens overleggen. Er staat ook een kopie in de werkomgeving die voor elke werknemer toegankelijk is.
- III. Deelnemers ontvangen het reglement bij hun cursuscontract en er wordt tijdens de intake en bij het tekenen van het cursuscontract aandacht aan besteed. Ze krijgen tevens een kopie mee naar huis. Ook kunnen ze bij hun docent of de administratie terecht voor uitleg.