

## Klachtenreglement

### Betrekkinggebied

Deze procedure heeft betrekking op een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een klant of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van Foxtaal heeft plaatsgevonden.

Klachten over prijzen en inhoudelijke bemerkingen over door Foxtaal geleverde producten vallen dus buiten deze procedure. Klachten en bemerkingen binnen deze categorie worden altijd door Foxtaal behandeld en binnen 4 weken na schriftelijke<sup>1</sup> ontvangst daarvan aan klager beantwoord.

### Uitgangspunten

- In verband met een goede bedrijfsvoering is het wenselijk een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van Foxtaal. Desalniettemin zal Foxtaal door preventief en zorgvuldig handelen zich nadrukkelijk inspannen klachten te vermijden.
- Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een klant of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van Foxtaal heeft plaatsgevonden. Een klacht is een klacht op het moment dat de klager zijn op- en aanmerkingen als zodanig, dus als klacht, benoemt.
- De klager is degene die bij Foxtaal een klacht indient of diens gemachtigde.
- Een klaagschrift is een schriftelijk stuk (bijvoorbeeld brief of e-mail), waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Foxtaal.
- Op- en aanmerkingen van klagers die van de klager zelf niet de status van klacht krijgen, worden gezien als ‘gevoelens van onvrede’ en worden door Foxtaal wel degelijk serieus genomen, maar vallen formeel buiten deze klachtenprocedure.

### Mondelinge klachten

Mondelinge klachten worden bij voorkeur zo mogelijk direct en mondeling afgehandeld, bij voorkeur tussen klager en betrokken medewerker van Foxtaal waartegen de klacht is gericht. Onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.

Mochten klager en betrokken medewerker van Foxtaal hier samen niet uitkomen dan zal een onafhankelijke medewerker<sup>2</sup> hierin een bemiddelende rol spelen.

Komen ‘partijen’ er dan nog niet samen uit, dan wordt klager uitgenodigd de klacht schriftelijk in te dienen en treedt de formele klachtenprocedure in werking.

### Schriftelijke klachten

Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat tenminste:

- de naam en het adres van de klager;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.

---

<sup>1</sup> Schriftelijk: hieronder wordt ook verstaan: per email.

<sup>2</sup> Iemand die namens de directie de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht. Verder te noemen ‘behandelaar’.

### Afdoening in der minne

In iedere fase van de klachtbehandeling kan de directie (of behandelaar) nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

Zodra de directie (of behandelaar) naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

### Klachtenrecht

De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden. De coördinatie van de administratieve klachtenbehandeling ligt bij het secretariaat.

De directie heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een behandelaar te laten uitvoeren met dien verstande dat de directie in de volgende gevallen altijd zelf de behandeling ter hand neemt:

- indien de klacht het handelen van de behandelaar zelf betreft;
- indien de klacht afkomstig is van een opdrachtgever;
- indien de klacht op meerdere business lines betrekking heeft;
- indien de klacht zwaarwegende (juridische) implicaties kan hebben.

### Administratieve organisatie van de klachtenprocedure

Het secretariaat bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken na de datum van ontvangst.

Het secretariaat zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de onafhankelijke medewerker of de directie (zie klachtenrecht).

De klager ontvangt een exemplaar van deze klachtenprocedure en verneemt wie van Foxtaal eindverantwoordelijk is voor de behandeling van deze klacht.

Als de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit binnen 4 weken schriftelijk aan de klager medegedeeld.

Indien de klager afziet van zijn recht om te worden gehoord dan wel dat de klacht wordt ingetrokken, wordt hiervan schriftelijk melding gemaakt.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en opgenomen in een klachtenregister.

Alle documenten worden gedurende 2 jaar na afsluiten van de klacht bewaard.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

### Termijn van behandeling

De behandelaar handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

De behandelaar kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van deze verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

### Horen klager en beklagde

De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van deze bijeenkomst worden door de behandelaar bepaald.

Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de behandelaar bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.

Van het horen wordt verslag gedaan, dat door de behandelaar wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Zonodig wordt het verslag aangepast zodat de omschrijving akkoord is. Het verslag wordt aan het klachtdossier toegevoegd.

### Bevindingen

Indien de klager niet voldoet aan het verzoek van de behandelaar te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de behandelaar de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

De behandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij/zij daaraan verbindt.

### Afwikkeling

Indien klager zich in de oplossing en/of oplossingsrichting kan vinden worden daartoe nadere afspraken gemaakt

Het streven is zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken overeenstemming te bereiken met de klager over de afwikkeling en/of de oplossingsrichting. Wanneer 'partijen' het eens zijn over de oplossing wordt deze binnen 1 week na het akkoord schriftelijk aan klager bevestigd.

Met deze bevestiging wordt de klacht beschouwd te zijn afgehandeld.

### Corrigerende maatregelen

De behandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen/moeten worden om herhaling van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid te voorkomen. Zij overlegt met de directie op welke wijze de eventuele verbetering kan worden doorgevoerd in de werkprocessen. Zo maken deze maatregelen deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

### Conflict

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klacht door de Cursist worden ingediend de klachtenlijn van Blik op Werk. De klachtenlijn richt zich op alle cursisten, dus ook op zelfmelders die zelf betalen of op cursisten die door een gemeente bij een cursusinstelling zijn geplaatst. Blik op Werk zal de klagers verwijzen naar de juiste kanalen en indien gewenst de cursist ondersteunen bij het indienen van een klacht bij het College van Arbitrage Inburgeren (CAI) van Blik op Werk.

Arbitrage kan door de Cursist, maar ook door de Keurmerkhouders aangevraagd worden. Dit kan alleen nadat de klachtenprocedure van de Keurmerkhouders is doorlopen. Keurmerkhouders zijn verplicht om mee te werken aan een procedure bij het College van Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk.

### *Klachten binnen de scope van de klachtenlijn*

De volgende klachten vallen binnen de scope van de klachtenlijn:

- Klachten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde taal-, KNM- en ONA-aanbod. Hierbij kan gedacht worden aan klachten over de groepsgrootte, diversiteit binnen de groep, deskundigheid van de docent en inzet van aantal vrijwilligers. Deze klachten kunnen zowel door als namens Cursisten worden ingediend;
- Klachten over het gefactureerde bedrag of over toepassing van de voorwaarde uit het contract tussen Foxtaal en Cursist.

#### *Klachten buiten de scope van de klachtenlijn*

De volgende klachten vallen buiten de scope van de klachtenlijn:

- Klachten van Keurmerkhouders die klachten hebben over een andere Keurmerkhouders. De behandeling van deze klachten valt onder de reguliere werkzaamheden van Blik op Werk ten aanzien van het Keurmerk Inburgeren;
- Algemene klachten met betrekking tot inburgering in het algemeen. Deze klachten worden doorverwezen naar de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO);
- Klachten betreffende door gemeenten aangeboden participatieverklaringstrajecten of over andere werkzaamheden van de gemeente, bijvoorbeeld het opstellen van het PIP of over de leerroute waarin de Cursist is geplaatst. Deze klachten worden doorverwezen naar de betreffende gemeente;
- Klachten betreffende verplichte maatschappelijke begeleiding. Deze klachten worden doorverwezen naar de betreffende gemeente.

De klachtenlijn neemt de klacht in behandeling en laten u weten of uw klacht behandeld wordt door het College van Arbitrage. Indien uit verder contact blijkt dat uw klacht doorgezet moet worden naar het College van Arbitrage dan zal u een bijdrage gevraagd worden van €50,-. De betreffende school zal een bijdrage van €1.500 worden gevraagd. Vervolgens zal de het College van Arbitrage zich buigen over uw klacht en toewerken naar een oplossing. Hierover zal u op de hoogte worden gehouden via de door u opgegeven contactgegevens. De partij die in het gelijk wordt gesteld ontvangt de bijdrage retour.

U kunt de klachtenlijn van Blik op Werk bereiken via [klachten@zoekinburgerschool.nl](mailto:klachten@zoekinburgerschool.nl).

Voorburg, januari 2025

Dit reglement wordt op de website gepubliceerd en op verzoek aan klanten en/of opdrachtgevers verstrekt. Medewerkers krijgen dit reglement als bijlage bij de opdracht-/arbeidsovereenkomst verstrekt.