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.

Een klacht kan worden ingediend via de volgende kanalen:

klacht@horizontaal.nu

Of via de klachtenlijn 085-0604 006

ARTIKEL 2. KLACHTENCOMMISSIE

De volgende commissieleden zijn voor de komende vier jaar benoemd:

1. Maddy Klaassen – Voorzitter
2. Vivian Nasri – 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

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 Klaassen. Mevrouw Klaassen registreert de klacht en bevestigt deze binnen de duur van twee weken. Mevrouw Klaassen 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 Klaassen 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 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.

Klachtenreglement

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.

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. KLACHTENLIJN BLIK OP WERK

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 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,-.

Klachtenlijn

Blik op Werk heeft een klachtenlijn waar cursisten een klacht kunnen indienen over een keurmerkhouder. In bijlage 7 is uitgewerkt welke klachten Blik op Werk bevoegd is in behandeling te nemen. Een klacht kan anoniem worden ingediend, tenzij enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak Blik op Werk tot bekendmaking verplicht. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cursist een klacht indienen bij het College van Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk.
Meer informatie?
Neem contact op met de Servicedesk: 030 – 291 60 25 of klachten@zoekinburgerschool.nl.

Melden misstanden

Bestuurders, docenten en andere personen die werkzaam zijn bij een Keurmerkhouder Inburgeren hebben de mogelijkheid om zaken die niet stroken met de regels van het Keurmerk Inburgeren te melden bij de keurmerkverstrekker. Hiervoor heeft Blik op Werk een Meldpunt Misstanden ingericht.

Klachtenreglement

Misstanden die binnen de reikwijdte van het Keurmerk Inburgeren vallen, kunnen gemeld worden via meldpunt@blikopwerk.nl en telefonisch via 030 291 60 25.

Versie 7 gemaakt op 07 oktober 2026