

## **1. KLACHTEN**

### **1.1. KWALITEIT VAN WERKEN:**

Ondanks het feit dat de School voor Educatie en Inburgering kwaliteit wil leveren, kan het zijn dat de cliënt niet tevreden is over de geleverde dienstverlening. De School voor Educatie en Inburgering streeft ernaar om minimaal 80% van de klachten binnen de afgesproken termijnen – conform de klachtenregeling - op te lossen respectievelijk af te handelen.

Tenminste één keer per jaar zal de directeur van de School voor Educatie en Inburgering de klachten evalueren en indien nodig maatregelen ter verbetering treffen. Van deze evaluatie zal een rapportage gemaakt worden die bewaard zal worden in de “klachtenordner”.

Als doel van de klachtenprocedure wordt gezien recht te doen aan de individuele klager en dit kenbaar te maken bij de School voor Educatie en Inburgering waardoor het mogelijk wordt tekortkomingen te herstellen en preventieve maatregelen nemen. De School voor Educatie en Inburgering is gehouden aan onderstaande klachtenregeling.

#### **1.1.1. KLACHTENREGELING:**

De klachtenprocedure van de School voor Educatie en Inburgering is van toepassing op alle cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten als zijnde geregistreerd op haar website [www.educatieeninburgeringtilburg.nl](http://www.educatieeninburgeringtilburg.nl).

Indien een cursist gedurende een cursus/traject ontevreden is over bepaalde zaken bij de School voor Educatie en Inburgering, kan er gebruik gemaakt worden van de vigerende algemene klachtenprocedure. Een verwijzing naar de klachtenprocedure op de website is tevens opgenomen in het informatieboekje voor cursisten en op verzoek ook verkrijgbaar bij o.a. De Balie.

Ook medewerkers van de School voor Educatie en Inburgering wordt bij het aangaan van een arbeidsovereenkomst (of inkoopovereenkomst) op hoogte gesteld van de aanwezigheid en de inhoud van deze klachtenprocedure. Dit wordt gedaan door het **informatieboekje voor medewerkers** en de **intranet omgeving voor medewerkers**. Ook krijgen de medewerkers informatie tijdens het ‘kennismakingstraject voor nieuwe medewerkers’. Er wordt dan uitleg gegeven over de structuur van de organisatie en het hoe en waar bepaalde documenten en (zoals de klachtenprocedure) en contactpersonen gevonden kunnen worden<sup>1</sup>. Tevens worden medewerkers door de **interne begeleider** (nogmaals) op de hoogte gesteld van de autorisatie-structuur, de klachtenprocedure, het privacyreglement en de overige “huisregels”.

#### **1.1.2. ALGEMEEN:**

Onderhavige klachtenprocedure is bedoeld voor cursisten van Educatie en Inburgering Tilburg om een sluitende en kwalitatief goede afhandeling van klachten te waarborgen.

#### **1.1.3. INFORMATIE OVER KLACHTENREGELING:**

Het is belangrijk voor zowel de klant(en) als de School voor Educatie en Inburgering dat klachten bespreekbaar gemaakt worden. Het voordeel is dat er voor de klant naar een bevredigende oplossing gezocht kan worden en dat de organisatie door deze klacht weer leert hoe het een en ander verbeterd kan worden. De School voor Educatie en Inburgering wil dus kwaliteit leveren en tevreden ‘klanten’ hebben. Toch kan het zijn dat de klant niet tevreden is over de geleverde dienstverlening. Om de klachten zo snel en zo goed mogelijk op te lossen, maakt de School voor Educatie en Inburgering gebruik een ‘meertraps’ klachtenprocedure.

---

<sup>1</sup> Een nieuwe medewerker wordt via email op de hoogte gebracht van de bestaande structuren, documenten en regelingen. (tevens wordt de medewerker geïnformeerd via het informatieboekje en via de beveiligde intranetomgeving)



Op het intranet, direct op de 'homepagina' van de school bevindt zich link om een digitale klacht in te dienen:  
<http://educatieeninburgeringtilburg.nl/klacht>

#### **1.1.4. BIJZONDERE DOELGROEP:**

Vanwege de beperkte kennis van de Nederlandse taal wordt er nu speciaal voor deze groep geëxperimenteerd/gewerkt met een vereenvoudigde versie van het klachtenformulier.

In het geval dat de klacht niet leesbaar of te onduidelijk geformuleerd is, zal er contact opgenomen worden met de "klager" om de klacht duidelijker op schrift te krijgen.



## Klacht indienen

Beste student,

Niet alles loopt zoals het hoort. Als we weten wat er fout gaat dan kunnen we er iets aan doen, dus als je een klacht hebt: laat het ons weten! Je kunt hieronder het formulier invullen.

We willen wel je naam weten, met anonieme klachten kunnen we niets.

Onderwerp van je klacht *	<input type="text"/>
Je klacht *	<input type="text"/>
Voornaam *	<input type="text"/>
Tussenvoegsel	<input type="text"/>
Achternaam *	<input type="text"/>
Straatnaam + huisnummer *	<input type="text"/>
Postcode *	<input type="text"/>
Plaats *	<input type="text"/>
Telefoon *	<input type="text"/>
E-mail *	<input type="text"/>
Je klas *	<input type="text"/>
Je school *	<input type="text"/>
<b>verstuur</b>	

Bestand te downloaden m.b.t. klachten	
Digitaal klachtenformulier	<a href="http://www.educatieeninburgeringtilburg.nl/klachtenformulier">www.educatieeninburgeringtilburg.nl/klachtenformulier</a>

**1.1.5. DEFINITIE KLACHT:**

Een klacht is verzamelbegrip ter aanduiding van elk naar voren gebracht signaal tegen het handelen of functioneren van een aanbieder, komend van de gebruiker van de diensten en/of van diens naasten. Het begrip klacht kent geen beperkingen wat betreft de uitingsvorm, plaats van indiening, doel van de klager, inhoud of complexiteit. De klacht kan dus het karakter hebben van twijfel, vragen, verzoeken om verbetering, melding, claim e.d.

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van cursisten, toepassing van maatregelen, beoordeling van cursisten, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten.



Zoals uit het bovenstaande blijkt, is 'een klacht' een ruim begrip. Om klachten zo snel en zo goed mogelijk op te lossen én de impact op belasting van medewerkers en de organisatie te beperken, is er gekozen voor een klachtenprocedure bestaande uit drie interne (1, 2 en 3 en een externe route (4).

Klachtenprocedure School voor Educatie en Inburgering.					
Onderwerp		1. Signaal	2. Formele klacht	3. Bezwaar	4. Beroep
Klacht	<i>Bij wie</i>	Docent / Instructeur / Mentor / SLB	Directeur	Directeur	Als je niet tevreden bent met de wijze waarop de klachtenprocedure is doorlopen kan je nog terecht bij de klachtenlijn/College van Arbitrage Inburgeren van de stichting Blik-op-Werk
	<i>Wanneer</i>	Zo spoedig mogelijk na voorval	Binnen 5 schooldagen na gesprek over de afhandeling van het signaal	Binnen 10 schooldagen na besluit op formele klacht	Als er zwaarwegende argumenten zijn het niet eens te zijn met de uitkomst van de behandeling van het bezwaar.
	<i>Via</i>	Gesprek	Klachtenformulier	Klachtenordner	Telefoon of mail (maart 2017)
	<i>Reactie school</i>	Binnen 5 dagen na melding signaal	Binnen 5 schooldagen stuurt de school een ontvangstbevestiging. Binnen 10 schooldagen na ontvangst formele klacht reageert de directeur.	Binnen 10 schooldagen na datum ontvangst bezwaarschrift	Zie reglement Blik-op-Werk (maart 2017)

#### **1.1.6. KLACHTENPROCEDURE:**

De centrale rol bij klachten wordt vervuld door de SLB op de school. Deze rol wordt uitgevoerd door de docent of instructeur. Deze probeert samen met de cursist de klacht op te lossen. Mocht dit op korte termijn niet lukken dan wordt de cursist gewezen op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen via het digitale klachtenformulier dat bij de schooldirecteur terecht komt. De directeur neemt een beslissing en deelt deze schriftelijk mede aan de cursist. Tegen deze beslissing kan de cursist schriftelijk bezwaar maken. De directeur heroverweegt haar beslissingen en deelt de nieuwe beslissing schriftelijk mede aan de cursist. De directeur draagt er zorg voor dat dit vertrouwelijk en onder geheimhouding plaats vindt.

Is de cursist het daar ook in tweede instantie niet mee eens dan kan hij/zij nog terecht bij de stichting "Blik-op-werk". Zie bovenstaand schema.

#### **1.1.7. TIJDPAD:**

Na het indienen van een formele klacht heeft de school 5 schooldagen de tijd een ontvangstbevestiging te sturen. De directeur heeft 10 schooldagen de tijd een beslissing te nemen.

De cursist heeft 10 schooldagen de tijd een bezwaar in te dienen waarna de school 10 dagen de tijd heeft om op dit bezwaar te reageren. In maximaal 30 schooldagen (zes schoolweken) is de klacht afgehandeld. Er kan uitsluitend een uitloop zijn na goede motivatie.



**1.1.8. DIGITAAL KLACHTENFORMULIER:**

Uitgangspunt is dat alle klachten, met uitzondering van signalen, via het digitale klachtenformulier worden gemeld. Ook als er brieven per reguliere post binnen komen, zal de ontvanger het klachtenformulier voor de klager in vullen en de ingescande brief toevoegen aan het formulier. Via het klachtenformulier komt de klacht bij de directeur terecht die de klacht vervolgens naar de juiste klachteigenaar doorzet en de afhandeling monitort.

Indien cursisten aangeven moeite te hebben met het juist verwoorden van een klacht, dan dienen zij ondersteund te worden door een medewerker van onze school. Als de cursist onafhankelijke ondersteuning bij het indienen van een klacht wenst, kan hij zich melden bij de afdeling kwaliteitszorg.

**1.1.9. KLACHT OVER DIRECTEUR**

Als de cursist een klacht heeft over de directeur dan stelt diegene die de cursist begeleidt de afdeling kwaliteitszorg hier van op de hoogte. De afdeling kwaliteitszorg handelt de klacht verder af in de geest van de klachtenprocedure.

**1.2. UITWERKING KLACHTENPROCEDURE:**

Om een signaal of klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid op te lossen, is de klachtenprocedure opgedeeld in een viertal verschillende 'niveaus'.

**1.2.1. NIVEAU 1. SIGNAAL:**

Het signaal is de belangrijkste fase van de klachtenregeling. Door er samen over te praten, komt men meestal tot de beste oplossing die door beide partijen wordt geaccepteerd. Bovendien voorkomt het escalatie waardoor de kans op schade kleiner wordt. Signalen kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden afgegeven. Uitgangspunt is dat het signaal zo snel mogelijk middels een gesprek wordt afgehandeld. Doorverwijzing naar het klachtenformulier is in deze fase niet wenselijk.

De cursist kan met zijn of haar klacht in eerste instantie terecht bij de betrokken medewerker van de school die bij de klacht ook daadwerkelijk inhoudelijk kan oplossen. Binnen 5 schooldagen na het signaal vindt een gesprek plaats waarin de cursist en de docent de klacht bespreken en zoeken naar een oplossing. Indien het signaal te ingewikkeld en/of te ernstig is om direct op te lossen, maakt de docent een aantekening van het gesprek in het dossier van de cursist en spreekt met de cursist af hoe de verdere procedure loopt. De docent brengt de cursist op de hoogte van de afhandeling en controleert of het signaal naar tevredenheid is opgelost. Zo niet, dan wijst de docent op de mogelijkheid een formele klacht in te dienen via het digitale klachtenformulier.

### **1.2.2. NIVEAU 2. FORMELE KLACHT:**

Indien de cursist niet tevreden is met de oplossing die door de docent is aangedragen, kan de cursist binnen 5 schooldagen na het gesprek met de docent een formele klacht indienen via het klachtenformulier dat gepubliceerd is op [www.educatieeninburgeringtilburg.nl](http://www.educatieeninburgeringtilburg.nl). Het formulier moet digitaal en volledig ingevuld worden door de cursist. Via De Balie komt het formulier bij de directeur.

Formele klachten die per brief door de school worden ontvangen kunnen conform deze procedure in behandeling worden genomen.

De ontvangende medewerker vult het digitale formulier in en voegt de ingescande ontvangen brief toe aan het digitale formulier. De directeur zorgt dat alle klachten vanaf de formele fase geregistreerd en gemonitord worden.

De schooldirecteur moet na ontvangst van de formele klacht binnen 10 schooldagen een besluit nemen op de formele klacht. Vervolgens wordt de cursist schriftelijk op de hoogte gebracht van het besluit van de schooldirecteur.

### **1.2.3. NIVEAU 3. BEZWAAR:**

Als de cursist niet tevreden is met het besluit of de handeling die naar aanleiding van de formele klacht is genomen, kan er bezwaar gemaakt worden bij de directeur. Het bezwaar moet binnen 10 schooldagen worden verstuurd. De 10 schooldagen gaan in vanaf de datum die vermeld staat op de brief die de directeur stuurt met het besluit op de formele klacht.

De directeur doet vervolgens onderzoek naar het bezwaar en kan zich hierbij laten adviseren door de afdeling kwaliteitszorg of andere medewerkers, waarbij de student kan worden gehoord. Na dit onderzoek neemt de directeur na uiterlijk 10 schooldagen na ontvangst van het schriftelijke bezwaar een besluit en meldt dit schriftelijk aan de cursist. De directeur draagt zorg voor registratie en monitoring van het bezwaar.

### **1.2.4. NIVEAU 4. BEROEP:**

Binnen 10 werkdagen nadat de schooldirecteur het besluit op bezwaar schriftelijk aan de cursist heeft verstuurd, kan de cursist, als hij of zij het niet eens is met dit besluit beroep aantekenen bij de stichting Blik-op-Werk. Deze beschikt over een klachtenlijn en een College van Arbitrage. Vanaf maart 2017 komt hiervoor een reglement ter beschikking.

### **1.2.5. EXTERN VERVOLG:**

Als de cursist het uiteindelijk niet eens is met de uitspraken kan hij of zij de zaak voorleggen aan de rechter.