

KLACHTENREGELING

WYO Talen Nederland

b.v.

Klachtenprocedure WYO Talen Nederland B.V.

Algemeen:

Klanten kunnen klachten hebben over de dienstverlening van WYO Talen Nederland b.v. Deze klachten kunnen wijzen op gebreken in de dienstverlening. Het is daarom van belang een systeem van klachtenbehandeling te hebben. Klachten van klanten kunnen niet alleen betrekking hebben op ontbrekende, onvoldoende of onjuiste informatieverstrekking, maar ook op het niet nakomen van afspraken, foutieve vastlegging van gegevens of op het vermeend niet correct optreden van medewerkers.

De klanten worden tijdens de intake geattendeerd op de klachtenregeling, welke te vinden is op de website www.wyo.nl. Daarnaast verklaren klanten (en opdrachtgevers) dat zij akkoord zijn met deze klachtenregeling door middel van ondertekening van de overeenkomst. Ook de medewerkers hebben een algemene instructie ontvangen waar ze de klachtenregeling kunnen vinden en hoe te handelen.

Definities:

Een klacht is een schriftelijk stuk waarin een natuurlijk of rechtspersoon zijn ongenoegen uit over een gedraging van WYO Talen Nederland B.V. of één van de onderaannemers die ten behoeve van WYO Talen Nederland B.V. werkzaamheden uitvoeren voor cliënten van WYO Talen Nederland B.V.

Verbetersuggestie is elke opmerking en elk idee van een klant of een medewerker die een bijdrage kan leveren aan de verbetering van onze dienstverlening.

Medewerker is een persoon in dienst bij WYO Talen Nederland B.V. of een werknemer van de onderaannemers die ten behoeve van WYO Talen Nederland B.V. werkzaamheden uitvoeren voor cliënten van WYO Talen Nederland B.V.

Corrigerende en preventieve maatregelen zijn maatregelen die kunnen leiden tot nieuwe procedures of aanpassingen van bestaande procedures of aanpassing van niet op schrift gestelde procedures.

Klachtenrecht:

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop WYO Talen Nederland B.V. - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van WYO Talen Nederland B.V. - zich tegen hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij WYO Talen Nederland B.V.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de Directie, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de gedraging van de directeur, ligt de bevoegdheid tot behandeling van de klacht bij een extern natuurlijk persoon, nl. mevr. Elly Stals, advocate te Weert.

Procedure indien de klacht betrekking heeft op de gedragingen van personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van WYO Talen Nederland B.V., niet zijnde de directeur:

1. Indienen van een klacht

De klager dient de klacht per brief of e-mail in. Dit kan ter attentie van de directie op:

Per post:

WYO Talen Nederland B.V.
Emmasingel 51
6001BA Weert

Per e-mail:

info@wyo.nl

2. Ontvangst van de klacht

De klacht wordt geregistreerd door de administratie en doorgestuurd naar de directeur.

3. Bevestiging en beoordeling van de klacht

De directeur beoordeelt of de klacht in behandeling genomen gaat worden.

Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk, met redenen omkleed, aan de klager bekend gemaakt binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk aan de klager bekend gemaakt *binnen twee weken* na ontvangst van de klacht met vermelding van de datum waarop de gedragingen/uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten en uiterste antwoorddatum. De mogelijkheid tot mondeling horen wordt kenbaar gemaakt. De directeur houdt in het klachtenregister een overzicht bij van de ingediende klachten en noteert per klacht op een voortgangsformulier de voortgang in de klachtenafhandeling.

Klachten zullen worden opgenomen in het klachtenmanagementsysteem, waarbij een categorisatie wordt aangehouden van de aard en inhoud van de klacht. De rubricering binnen het klachtenmanagementsysteem is als volgt:

1. Betrouwbaarheid
2. Deskundigheid
3. Klantvriendelijkheid
4. Snelheid
5. Toegankelijkheid
6. Zorgvuldigheid
7. Invoelend vermogen
8. Overig

4. Behandeling van de klacht

De directeur verzamelt relevante gegevens en voert eventueel een gesprek met de klager. Op basis hiervan wordt een verslag opgesteld van de bevindingen m.b.t. het voorval of de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Mogelijk worden corrigerende maatregelen en/of oplossingen voorgesteld.

Tenslotte wordt een conclusie en/of advies opgesteld plus het antwoord aan de klager, met de voorgestelde corrigerende maatregelen en/of oplossingen *binnen vier weken* na ontvangst van de klacht.

Een kopie van de antwoordbrief wordt opgeslagen door de administratie onder het betreffende cursusnummer.

Terugkoppeling naar de betreffende medewerker

De directeur koppelt terug naar de betreffende medewerker middels de antwoordbrief en de oplossing/corrigerende maatregel.

5. Evaluatie klachten

Per kwartaal stelt de directeur een evaluatierapport op. Deze ligt ter inzage voor de opdrachtgevers.

Procedure indien de klacht betrekking heeft op de gedragingen van de directeur van WYO Talen Nederland B.V.:

1. Indienen van een klacht

De klager dient de klacht per brief of e-mail in.

Per post:

Mevr. Mr. Elly Stals
Rembrandtlaan 20
6006 PM Weert

Per e-mail:

[EStals@abenslag.nl](mailto:ESTals@abenslag.nl)

2. Ontvangst van de klacht

De klacht wordt geregistreerd door Mevr. Stals

3. Bevestiging en beoordeling van de klacht

Mevr. Stals beoordeelt of de klacht in behandeling genomen gaat worden.

Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk, met redenen omkleed, aan de klager bekend gemaakt binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk aan de klager bekend gemaakt *binnen twee weken* na ontvangst van de klacht met vermelding van de

datum waarop de gedragingen/uitlatingen, waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten en uiterste antwoorddatum. De mogelijkheid tot mondeling horen wordt kenbaar gemaakt. Mevr. Stals houdt in het klachtenregister een overzicht bij van de ingediende klachten en noteert per klacht op een voortgangsformulier de voortgang in de klachtenafhandeling.

Klachten zullen worden opgenomen in het klachtenmanagementsysteem, waarbij een categorisatie wordt aangehouden van de aard en inhoud van de klacht. De rubricering binnen het klachtenmanagementsysteem is als volgt:

- a. Betrouwbaarheid
- b. Deskundigheid
- c. Klantvriendelijkheid
- d. Snelheid
- e. Toegankelijkheid
- f. Zorgvuldigheid
- g. Invoelend vermogen
- h. Overig

4. Behandeling van de klacht

Mevr. Stals verzamelt relevante gegevens en voert eventueel een gesprek met de klager. Op basis hiervan wordt een verslag opgesteld van de bevindingen m.b.t. het voorval of de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Mogelijk worden corrigerende maatregelen en/of oplossingen voorgesteld.

Tenslotte wordt een conclusie en/of advies opgesteld plus het antwoord aan de klager, met de voorgestelde corrigerende maatregelen en/of oplossingen *binnen vier weken* na ontvangst van de klacht.

Een kopie van de antwoordbrief wordt opgeslagen door de administratie onder het betreffende cursusnummer.

Terugkoppeling naar de directeur

Mevr. Stals koppelt terug naar de directeur middels de antwoordbrief en de oplossing/corrigerende maatregel.

5. Evaluatie klachten

Indien er klachten zijn geweest, wordt hierover een evaluatierapport opgesteld dat opdrachtgevers kunnen opvragen ter inzage.

Klachtenlijn Blik op Werk

Mits de klacht niet naar volle tevredenheid is afgehandeld, dan mag u zich wenden tot Blik op Werk. Hiervoor is een klachtenlijn ingericht die bereikbaar is op telefoonnummer 030-3030645 of via mailadres klachten@ikwilinburgeren.nl. Zij zullen deze klacht dan ook in behandeling nemen en, indien noodzakelijk, de arbitragecommissie hierover laten oordelen.