

# Klachtenreglement 2026

W EN L OPLEIDINGEN

# Klachtenreglement W en L Opleidingen

## Inleiding

Bij W en L Opleidingen staat de tevredenheid van onze cursisten centraal. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan maken wij het u zo eenvoudig mogelijk om een klacht in te dienen.

Deze klachtenprocedure zorgt ervoor dat uw klacht serieus wordt genomen, zorgvuldig en onafhankelijk wordt behandeld en dat we zo snel mogelijk tot een passende oplossing komen. Wij hechten veel waarde aan open en transparante communicatie, zodat we samen tot een bevredigende uitkomst kunnen komen. Daarnaast gebruiken wij klachten om onze dienstverlening structureel te verbeteren.

Dit reglement biedt een duidelijk proces voor zowel u als indiener van de klacht als voor onze organisatie.

## 1. Klachten

### 1.1 Wanneer is er sprake van een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een situatie, handeling of de kwaliteit van een product of dienst van W en L Opleidingen.

Dit kan zowel informeel als formeel worden geuit, met als doel een oplossing of verbetering. Een officiële klacht is:

Een schriftelijke melding door de cursist en/of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van W en L Opleidingen.

### 1.2 Klachtenbehandeling

Na ontvangst en registratie wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie.

- Leden van de klachtencommissie zijn nooit direct betrokken bij de klacht
- Indien dit wel het geval is, wordt een vervangend lid aangewezen
- De klachtencoördinator bewaakt het proces en is eveneens onafhankelijk

De klachten worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie.

De actuele samenstelling van de klachtencommissie (inclusief namen) is vastgelegd en op verzoek inzichtelijk.

Het klachtenreglement is beschikbaar op de website van W en L Opleidingen en op aanvraag beschikbaar voor cursisten en betrokkenen.

### 1.3 Rechten en plichten van de indiener

#### Rechten:

- Recht op ontvangstbevestiging
- Recht op een zorgvuldige en eerlijke behandeling
- Recht op informatie over de voortgang
- Recht op privacy en vertrouwelijkheid
- Recht op inzage en reactie
- Recht op beroep

#### Plichten:

- Plicht tot het verstrekken van volledige en juiste informatie
- Plicht tot medewerking aan het onderzoek
- Plicht tot respectvolle communicatie
- Plicht tot naleving van gestelde termijnen

## 2. Indienen van een klacht

### 2.1 Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend via:  
info@wenlopleidingen.nl

De klacht bevat minimaal:

- Naam en contactgegevens
- Datum
- Duidelijke omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante documenten

Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk geregistreerd. Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd.

### 2.2 Ontvangst en bevestiging

Binnen **1 week** ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging met:

- Omschrijving van de klacht
- Uitleg over de verdere procedure
- De termijn van afhandeling
- Een kopie van dit klachtenreglement

### 2.3 Onderzoek en behandeling

De klachtencommissie voert een zorgvuldig onderzoek uit:

- Analyse van de klacht
- Verzamelen van relevante informatie
- Hoor en wederhoor (indien nodig)
- Betrokken medewerkers worden gehoord

Alle bevindingen worden vastgelegd.

### 2.4 Besluit behandeling

Op basis van het onderzoek wordt bepaald of de klacht in behandeling wordt genomen. Indien dit niet het geval is, ontvangt de indiener binnen **2 weken** een gemotiveerde toelichting.

### 2.5 Afhandeling

Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een inhoudelijke reactie. Indien meer tijd nodig is:

- Wordt dit schriftelijk gemotiveerd
- Wordt een nieuwe termijn afgesproken

De uitkomst kan zijn:

- Gegrond
- Ongegrond
- Gedeeltelijk gegrond
- Oplossing / maatregel

### 2.6 Voorkomen van herhaling

De klachtencoördinator beoordeelt samen met het management:

- Of verbetermaatregelen nodig zijn
- Hoe herhaling voorkomen kan worden

Deze worden vastgelegd en opgevolgd.

### 2.7 Evaluatie en rapportage

- Jaarlijks worden alle klachten geëvalueerd
- Resultaten worden besproken met directie
- Verbeteracties worden vastgelegd

Klachten en bijbehorende documenten worden minimaal **5 jaar bewaard**.

## 2.8 Klachtenregistratie

W en L Opleidingen registreert alle klachten. Per klacht worden minimaal vastgelegd:

- Datum ontvangst
- Datum ontvangstbevestiging
- Naam behandelaar
- Omschrijving klacht
- Uitkomst
- Datum afhandeling

## 2.9 Beroep

Indien de indiener niet tevreden is met de afhandeling, kan hij/zij:

- De klacht indienen bij de opdrachtgever (indien van toepassing)
- De klacht voorleggen aan:  
Blik op Werk – klachtenlijn  
klachten@zoekinburgerschool.nl  
030 – 291 6025

Daarnaast kan de klacht worden voorgelegd aan het **College van Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk**.

## 2.10 Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht, tenzij wettelijke verplichtingen anders bepalen.

## 2.11 Bekendmaking

Dit klachtenreglement:

- Staat op de website van W en L Opleidingen
- Is opvraagbaar voor cursisten
- Wordt onder de aandacht gebracht bij intake en/of start van het traject