



HAMRAH

Mauritsweg 23, 3072 JR, Rotterdam

KvK: 602445980, Rek.nr. NL26 RABO 0195 2349 79

# Klachtenprocedure

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

## Uitgangspunten

- Overwegende dat het in verband met een goede bedrijfsvoering wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten<sup>2</sup> omtrent de dienstverlening van Hamrah. Desalniettemin zal Hamrah door preventief en zorgvuldig handelen zich nadrukkelijk inspannen klachten te vermijden
- Een klacht is een klacht op het moment dat de klager zijn op- en aanmerkingen als zodanig, dus als klacht<sup>3</sup> benoemt.

## Mondelinge klachten

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

- Mochten klager en betrokken medewerker van Hamrah hier samen niet uitkomen dan zal een be- handelaar<sup>4</sup> hierin een bemiddelende rol spelen.

---

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

<sup>2</sup> een klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een klant of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van Hamrah heeft plaatsgevonden;

- een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Hamrah; - de klager: degene die bij Hamrah een klacht indient of diens gemachtigde;

<sup>3</sup> 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 Hamrah wel degelijk serieus genomen, maar vallen formeel buiten deze klachtenprocedure.

<sup>4</sup> De behandelaar: degene die namens de Directie de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht

- 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<sup>5</sup> 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.

### **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.

---

<sup>5</sup> Een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Hamrah

- Het secretariaat zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de behandelaar of directie (zie klachtenrecht).
- Klager ontvangt een exemplaar van deze klachtenprocedure en verneemt wie van Hamrah 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 de 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.

### **Bevindingen**

Indien de klager niet voldoet aan het verzoek van de behandelaar te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen 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 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.

### **Klachtenlijn en Arbitrage commissie Blik op Werk**

In het geval de bespreking(en) zoals aangegeven in bevindingen niet tot overeenstemming leiden of naar het oordeel van een van de 'partijen' daar anderszins aanleiding toe is, wordt de klager verwezen naar de klachtenlijn van Blik op Werk ([www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars](http://www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars)).

Om een klacht in behandeling te nemen, moet de klacht eerst ingediend zijn bij de taalschool. Als u dat nog niet heeft gedaan, kunnen Blik op Werk u helpen met het opschrijven van uw klacht. Pas als de klacht is ingediend, kan Blik op Werk aan de slag om te zorgen dat de taalschool zijn best doet om de klacht correct af te handelen. Als u vindt dat de taalschool de klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u overwegen om naar het College van Arbitrage te stappen. Hier zijn wel kosten aan verbonden, deze kunt u terugvinden in het online klachtenformulier van Blik op Werk.