

Document

Klachtenregeling

Colofon

Klachtenregeling Stichting Elan

Van toepassing op Taal & inburgering, naschoolse activiteiten, OKIDO, Home-Start, School & omgeving, project Oekraïners, kinderboerderij de Uylenburg, Bouwspelplaats Het Landje.

Versie d.d 1-1-2026; versie 1.0

Geactualiseerd d.d.

Datum vaststelling DT 1-1-2026

Klachtenreglement

Het kan voorkomen dat iets niet of minder goed verloopt, of dat de communicatie te wensen overlaat. Voor die situaties is het klachtenreglement bedoeld. Dit reglement beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten.

Dit klachtenreglement is van toepassing op klanten van Stichting Elan

- Taal & Inburgering
- NSA
- OKIDO
- Homestart
- Landje
- Kinderboerderij
- School & omgeving
- Project Oekraïners

Interne klachtenafhandeling

Bij voorkeur maken klanten een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Dit kan via het klachtenformulier, dat te vinden is op www.elan.nl en op elke vestiging. U kunt het formulier opsturen naar de klachtencoördinator via e-mailadres: klacht@elan.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Daarnaast is er de mogelijkheid om via een formulier op de website de klacht in te dienen.

Publicatie klachtenregeling op de website

De klachtenregeling wordt kenbaar gemaakt door middel van een samenvatting in al haar werkeenheden en publicatie op haar website (www.elan.nl). Tevens is deze opvraagbaar bij de medewerkers van Elan. Op de locaties zijn flyers aanwezig met informatie over het indienen van een klacht. Deze is opgesteld in meerdere talen.

Informeren klanten inburgering

Klanten ontvangen het klachtenreglement bij het ondertekenen van het contract.

Informeren klanten overig

Bij de inschrijving voor een activiteit of het ondertekenen van een deelnemersovereenkomst worden klanten op het klachtenreglement gewezen.

Externe klachtenafhandeling: geschillencommissies

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing kunnen klanten de klacht extern uitzetten. Wij zijn hier voor aangesloten bij verschillende onafhankelijke geschillencommissies.

Klanten inburgering

Klanten die een inburgeringstraject volgen kunnen hun klachten indienen bij de klachtenlijn van Blik op Werk, zij hebben ook een onafhankelijk college van arbitrage. De klachtenlijn is te bereiken via:

Telefoon (op maandag, dinsdag en donderdag tussen 13.00 en 16.00) 030-3030645

E-mailadres: klachten@zoekeeninburgeringsschool.nl

Overige klanten

Klanten van de overige diensten kunnen terecht bij de Geschillencommissie voor consumentenzaken <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/geschillencommissie-voor-consumentenzaken/>

In bijlage 1 vindt u een schematisch overzicht van de klachtenafhandeling.

Jaarverslag

De ontvangen klachten worden jaarlijks opgenomen in het klachtenjaarverslag. Deze wordt besproken met het management waarna er verbetermaatregelen worden genomen.

1. Definities

Organisatie:

Stichting Elan

Medewerker:

De medewerker, werkzaam bij Stichting Elan

Klachtencoördinator:

De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de bestuurder

Leidinggevende:

Diegene die leiding geeft aan de locatie.

Klant:

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Stichting Elan

Klager:

De klant die een klacht indient.

Klacht:

Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Geschillencommissie voor consumentenzaken:

Geschillencommissie voor consumentenzaken voor bindende geschillenafdeling van klachten over de overige diensten van Elan

Klachtenlijn Blik op Werk:

Klachtenlijn Blik op Werk voor klachten over Inburgerings- of ONA-trajecten.

College van Arbitrage Blik op Werk:

Onafhankelijk college voor bindende geschillenafdeling voor klachten over Inburgerings- of ONA-trajecten.

Schriftelijk:

Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

2. Voortraject klacht

Als een klant een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de betrokken medewerker. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

3. Indienen klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan via het formulier op de website of via de e-mail klacht@elan.nl

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en e-mail van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, indien van toepassing locatie en onderdeel van Elan, plus een omschrijving van de klacht.

3.2 Voor klanten die het lastig vinden om een klacht op te schrijven is er ondersteuning mogelijk.

Klanten kunnen een e-mail sturen naar de klachtencoördinator klacht@elan.nl

De klachtencoördinator kan helpen om de klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om de klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

3.3 Wanneer de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtencoördinator zal dit bij de bevestiging van de klacht aan de indiener mededelen en vertellen hoe de melding verder wordt opgepakt. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

4.1 De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandelingen en registratie van de klacht.

4.2. Geregistreerd wordt:

- Datum van binnenkomst;
- Datum van ontvangstbevestiging
- Behandelaar van de klacht;
- Uitkomst van de afhandeling
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

4.3 De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk bij voorkeur binnen drie werkdagen, maar uiterlijk binnen twee weken, de ontvangst van de klacht aan de indiener.

4.4 Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener uiterlijk 4 weken na ontvangst van de klacht hiervan op de hoogte gesteld.

4.5 De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.6 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

4.7 Degene die de klacht behandelt, veelal een leidinggevende, maakt zelf geen onderdeel uit van de klacht.

4.8 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

4.9 De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

4.10 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

5. Externe klachtenafhandeling

5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de klant zich te wenden tot de klachtenlijn Blik op Werk of de geschillencommissie. Voor de overige onderdelen is Elan aangesloten bij de geschillencommissie voor consumentenzaken.

5.2 Een klant kan zich rechtstreeks wenden tot de geschillencommissie indien van hem redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder gegeven omstandigheden een klacht bij Elan indient.

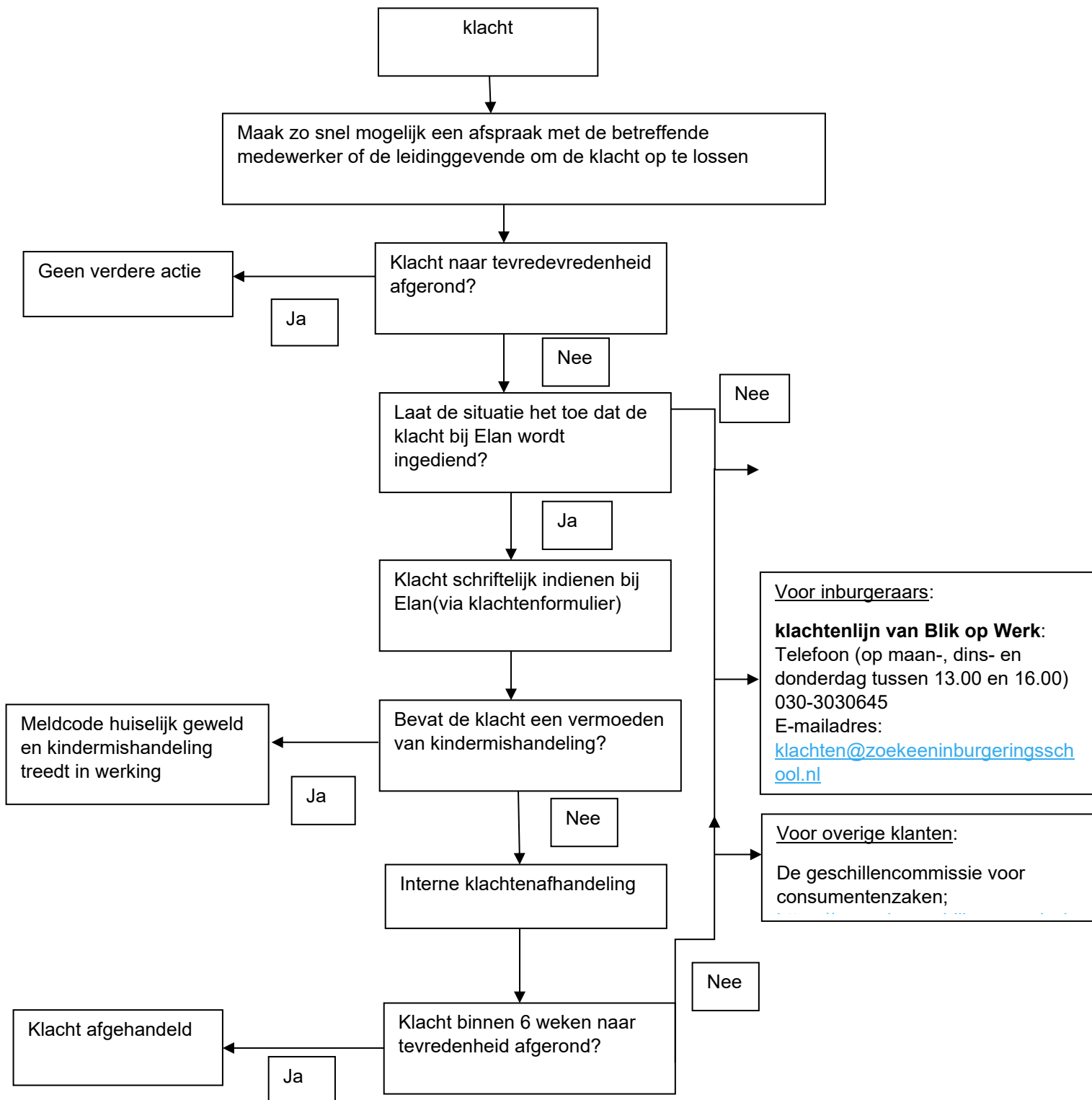
5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij Elan, aanhangig gemaakt zijn bij een van de Geschillencommissies.

5.5 Wanneer een inburgeraar klachten heeft over de kwaliteit van het geleverde taal- ONA aanbod en deze na indiening bij Elan niet tot tevredenheid zijn opgelost kunnen is hiervoor een onafhankelijke college van arbitrage van Blik op Werk, klachten kunnen via de klachtenlijn van Blik op Werk gemeld worden te bereiken via:

Telefoon (op maandag, dinsdag en donderdag tussen 13.00 en 16.00) 030-3030645

E-mailadres: klachten@zoekeeninburgeringschool.nl

Bijlage 1: Stroomschema klachtenafhandeling



Klachtenformulier

Als u een klacht heeft kunt u deze het beste eerst bespreken met degenen die betrokken zijn bij uw onvrede. Meestal is er al een oplossing na een goed gesprek. Is dit niet het geval, dan kunt u de leidinggevende aanspreken. Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid kunt u een brief naar onderstaand adres sturen of dit formulier ingevuld inleveren of u vult het formulier in op de website.

Datum indiening klacht:	
Gegevens klager	
Naam :	
Adres en postcode :	
Tel.nr. en e-mailadres :	
Gegevens m.b.t. klacht	
Naam locatie:	
Datum gebeurtenis:	
Namen van betrokken personen:	
Omschrijving klacht:	
Heeft u de betrokken medewerker(s) aangesproken?	
Wat was het resultaat?	

Wensen m.b.t. behandeling van de klacht	

Het ingevulde formulier kunt u mailen naar klacht@elan.nl of afgeven bij een van de medewerkers.

Het klachtenreglement van Elan kunt u inzien of downloaden van de website www.elan.nl, op de locaties inzien of opvragen bij de Klachtencoordinator via klacht@elan.nl