



Klachtenreglement NLtraining

ISO 27001:2022

Februari 2026, versie 1.1





Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Klachten.....	4
1.1. Wanneer is er sprake van een klacht?.....	4
1.2. Klachtenbehandeling	4
1.3. Rechten en plichten	4
2. Indienen van een klacht	5



Inleiding

Bij NLtraining staat de tevredenheid van onze cursisten centraal. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan willen we het u zo eenvoudig mogelijk maken om een klacht in te dienen.

Deze klachtenprocedure zorgt ervoor dat uw klacht serieus wordt genomen, eerlijk wordt behandeld en dat we zo snel mogelijk tot een passende oplossing komen. We hechten veel waarde aan open en transparante communicatie, zodat we samen tot een bevredigende uitkomst kunnen komen.

Dit reglement biedt een duidelijk proces voor zowel u als indiener van de klacht als voor onze organisatie. Lees de onderstaande stappen zorgvuldig door om te begrijpen hoe u een klacht kunt indienen en wat u kunt verwachten tijdens de afhandeling.



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. Dit kan zowel op een formele als informele manier worden geuit, met als doel een oplossing of verbetering. Klachten kunnen worden gericht aan NLtraining, een medewerker of de verantwoordelijke voor het betreffende probleem.

Een officiële klacht is:

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

1.2. Klachtenbehandeling

De klacht zal na ontvangst en registratie door de klachtencoördinator worden behandeld door de klachtencommissie. Leden van de klachtencommissie zijn nooit direct betrokken bij de te behandelen klacht. Als dit wel het geval is, zal een vervangend lid de taken overnemen. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de klacht en is niet direct betrokken bij de te behandelen klacht.

Het klachtenreglement is beschikbaar op de website van NLtraining, daarnaast is deze te vinden voor medewerkers op sharepoint.

1.3. Rechten en plichten

In het klachtenreglement worden de stappen en procedures beschreven voor de behandeling van een klacht binnen de organisatie. Om een eerlijke en zorgvuldige afhandeling te waarborgen, is het essentieel dat zowel de indiener van de klacht als NLtraining op een respectvolle en constructieve manier samenwerken. Hieronder hebben we daarom de rechten en plichten van degene die de klacht indient (indiener) vastgelegd.

Rechten indiener

- Recht op ontvangstbevestiging
- Recht op eerlijke behandeling
- Recht op informatie
- Recht op privacy en vertrouwelijkheid
- Recht op inzage en reactie
- Recht op beroep

Plichten indiener

- Plicht tot eerlijkheid
- Plicht tot samenwerking
- Plicht tot respect
- Plicht tot naleving van termijnen



2. Indienen van een klacht

Hoe werkt het indienen van een klacht?

De klachtenprocedure verloopt zoals in onderstaande stappen beschreven:

1. Ontvangst en registratie van de klacht

U dient uw klacht schriftelijk in bij klachten@nltraining.nl

Zorg ervoor dat u uw klacht duidelijk omschrijft, inclusief alle relevante gegevens en documenten die ons kunnen helpen de situatie beter te begrijpen.

Bij ontvangst door de klachtencoördinator wordt deze binnen 1 werkdag gedeeld met de klachtencommissie. Als de klacht niet geheel duidelijk is en er behoefte is aan meer informatie wordt er contact opgenomen met indiener van de klacht.

2. Ontvangstbevestiging van de klacht

Binnen twee weken stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht waarin is opgenomen:

- Een korte omschrijving van de klacht (Inclusief datum, plaats en bijzonderheden).
- Hoe de klacht verder afgehandeld gaat worden en binnen welke termijn dit gaat gebeuren.
- Indiener klacht ontvangt kopie van klachtenreglement.

3. Onderzoek en behandeling

De klachtencommissie voert onderzoek uit naar de klacht. Dit betekent dat we de situatie grondig bekijken, benodigde informatie verzamelen en indien nodig contact met u opnemen voor verduidelijking of aanvullende gegevens. Wij doen ons best dit proces zo snel mogelijk te doorlopen.

De klacht wordt voorgelegd en besproken met de betrokken medewerker(s) en de reactie hierop wordt samengevat en vastgelegd. De omschreven reactie wordt voorgelegd aan de betrokken medewerker(s) voor akkoord. Vervolgens informeert de klachtencoördinator de betrokken partijen over de verdere afhandeling van de klacht.

4. Besluit behandeling

Op basis van het onderzoek wordt besloten of de klacht gegrond is en in behandeling zal worden genomen.

Als de klacht niet in behandeling zal worden genomen, stuurt de klachtencoördinator uiterlijk 4 weken na het ontvangen van de klacht een brief naar de indiener van de klacht met deze mededeling en een toelichting waarom tot dit besluit is gekomen.



5. Afhandeling klacht

Op basis van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid wordt er in overleg met betrokken medewerker(s)/afdeling een voorstel opgesteld aan de indiener van de klacht.

Binnen zes weken na het ontvangen van de klacht geeft de klachtencommissie via de klachtencoördinator een terugkoppeling aan de indiener van de klacht. Deze termijn van zes weken kan verlengd worden indien daar aantoonbare redenen voor zijn en de indiener van de klacht hier schriftelijk mee akkoord is.

Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is met de geboden oplossing, kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw onderzoek en/of aanbod aan de indiener wenselijk is. De indiener van de klacht kan op zijn beurt besluiten om beroep in te dienen. Zie punt 8.

6. Voorkomen herhaling

De klachtencoördinator bepaalt in overleg met management of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren en legt de verbeteringen vast in een klachtenevaluatie.

7. Evaluatie + rapportage

Jaarlijks worden alle behandelde klachten geëvalueerd door de klachtencoördinator en de directie. De bevindingen van deze evaluatie worden opgenomen in een klachtenevaluatie. Klachten en de bijbehorende documenten worden volgens wettelijke voorschriften 5 jaar bewaard.

8. Beroep

Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is met de afhandeling/oplossing van de ingediende klacht, heeft hij de volgende opties:

- De klacht kan worden ingediend bij de opdrachtgever van de cursus (indien beschikbaar).
- De klacht kan worden doorgezet naar het College Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk. Dit kan via klachten@zoekinburgerschool.nl of 030 – 291 6025.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De gegevens die met betrekking tot een klacht worden verzameld, worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en niet voor andere doeleinden, tenzij dit wettelijk verplicht is.