

Klachtenregeling Stichting Rumi

Doel en verantwoordelijkheid:

Stichting Rumi ondersteunt u met het leren van de Nederlandse taal en met het verbeteren van uw taalvaardigheid. Wij geven u daarvoor alle denkbare handvatten. Wij adviseren u omtrent de leermiddelen, geven u uitleg bij de stof, bieden u oefeningen en geven feedback op uw geschreven en gesproken Nederlands. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

De klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de stichting. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de klager (indiener van de klacht(en)) behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Tevredenheid:

- Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
- Aan het eind van een traject vragen wij u naar uw mening over het traject.

Schriftelijke klachten:

- Onder ‘klacht’ wordt verstaan: een uiting van ontevredenheid ten opzichte van Stichting Rumi en/of een of meerdere van zijn medewerkers of derden die zijn ingehuurd om werkzaamheden te verrichten.
- U heeft een klacht als u vindt dat Stichting Rumi in gebreke is gebleven. Dat wil zeggen: als u denkt dat Stichting Rumi iets niet doet of verkeerd doet, terwijl u op basis van uw contract of op basis van redelijke verwachting recht heeft op betere dienstverlening.
- Een schriftelijke klacht kan worden ingediend door die te sturen naar klachten@stichtingrumi.nl
- Indien u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen 2 weken bericht van ontvangst van de klacht.
- Een klacht betreffende een gedraging en/of uitlating, die langer dan 6 maanden voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt niet in behandeling genomen.
- Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de klachtenbehandelaar van Stichting Rumi. De wijze van behandeling wordt bepaald door de klachtenbehandelaar, met inachtneming van het volgende:
 - De klachtenbehandelaar hoort de cliënt tenzij zij van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.

- De klachtenbehandelaar deelt dat binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk mede aan de cliënt.
 - De klachtenbehandelaar lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt. Wij streven ernaar uw klacht binnen 4 weken, tot maximaal 6 weken, tot tevredenheid af te handelen. Wij hebben het recht deze afhandelingstermijn te verlengen, maar enkel indien wij daartoe een gegronde reden hebben. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.
 - Indien de klachtenbehandelaar en/of een medewerker van kantoor betrokken is bij de klacht, wordt de klacht behandeld door de vertrouwenspersoon van Stichting Rumi. In dat geval wordt dezelfde klachtenprocedure als hierboven omschreven gevolgd, waarbij de vertrouwenspersoon als vervangend klachtenbehandelaar optreedt.
- Gegronde klachten zijn klachten over:
 - Slechte service
 - Afspraken die niet worden nagekomen
 - Arbo-omstandigheden (alleen van toepassing voor medewerkers en vrijwilligers)
 - Discriminatie
 - Ongewenst seksueel gedrag
 - Ongegronde klachten zijn klachten over zaken die redelijkerwijze niet aan Stichting Rumi te wijten zijn.
 - Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de wijze van afdoening vastgelegd op een bezwaar- c.q. klachtenformulier.
 - Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
 - Schriftelijk ingediende klachten worden drie jaar bewaard.
 - Indien de cliënt het niet eens is met de afdoening van de klacht door de klachtenbehandelaar, kan hij/zij, nadat de interne klachtenprocedure doorlopen is, een klacht indienen bij de directie van Stichting Rumi. Dit wordt die cliënt expliciet medegedeeld bij het (gemotiveerde) schrijven omtrent de afdoening van de klacht, waarbij ook de contactgegevens van de directie worden vermeld.
 - Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk.

- Indien het onmogelijk is gebleken een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van het College van Arbitrage, zal dat geschil worden beslecht door een bevoegd rechter.

Deze klachtenregeling is voor het laatst bijgewerkt in januari 2024.