

Klachtenprocedure

Lingua Academy

Versie september 2026 | bijgewerkt op 25 september 2026

Bent u ontevreden over onze dienstverlening? Laat het ons weten. U kunt uw klacht rechtstreeks bij de administratie of directie indienen. Een voorafgaand gesprek met de docent is geen voorwaarde.

1. Organisatie en bereikbaarheid

Lingua Academy

Ter attentie van de directie / klachtenbehandeling

Zuidplein 14, 3083 CW Rotterdam

KvK: 97891991

E-mail: info@lingua-academy.nl

Telefoon: 06 45 20 66 65

2. Reikwijdte en begrippen

Deze procedure betreft mondelinge en schriftelijke klachten van cursisten, klanten of opdrachtgevers over de dienstverlening van Lingua Academy. Een gemachtigde kan namens de klager optreden. Een schriftelijke klacht kan ook per e-mail worden ingediend.

Een klacht is een uiting van ongenoegen die de indiener als klacht kenbaar maakt. Andere signalen van onvrede nemen wij eveneens serieus. De behandelaar is degene die namens de directie bevoegd is de klacht te behandelen.

Prijsbezwaren en inhoudelijke opmerkingen over geleverde producten worden afzonderlijk behandeld en binnen vier weken na schriftelijke ontvangst beantwoord. Valt een klacht buiten deze procedure, dan wordt uitgelegd welke route wel van toepassing is. Wettelijke rechten blijven bestaan.

3. Mondeling bespreken of schriftelijk indienen

U kunt een probleem desgewenst bespreken met de betrokken medewerker. Lukt een directe oplossing niet, dan kan een behandelaar bemiddelen. U behoudt altijd de mogelijkheid om meteen of alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.

Vermeld in uw schriftelijke klacht uw naam en adres, de datum en een duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of gedraging. Vermeld zo mogelijk ook de cursus, betrokken personen en de gewenste oplossing. Onderteken een brief; vermeld bij e-mail uw naam. De administratie helpt zo nodig bij het vastleggen van de klacht in begrijpelijk Nederlands.

Behandeling van uw klacht

4. Verantwoordelijkheid

De directie is verantwoordelijk voor de behandeling. De administratie coördineert ontvangst, registratie en correspondentie. De directie kan de behandeling opdragen aan een behandelaar. U krijgt te horen wie uw klacht behandelt en wie eindverantwoordelijk is.

De directie behandelt een klacht zelf wanneer die het handelen van de aangewezen behandelaar betreft, afkomstig is van een opdrachtgever, meerdere onderdelen van de organisatie raakt of zwaarwegende juridische gevolgen kan hebben. Wanneer de klacht de directie zelf betreft, wordt een niet bij de klacht betrokken behandelaar aangewezen.

5. Ontvangst, registratie en termijnen

Binnen twee weken na ontvangst krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging en een exemplaar van deze procedure. De behandelaar ontvangt de klacht en de relevante stukken. Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan ontvangt u daarvan binnen vier weken schriftelijk bericht met de reden.

De klacht wordt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Bij bijzondere omstandigheden kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd. U en de betrokken medewerker krijgen vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk bericht, met de reden en de nieuwe termijn.

6. Horen en inzage

U en degene op wie de klacht betrekking heeft krijgen gelegenheid te worden gehoord. De behandelaar spreekt plaats en tijd af. Wie geen gebruik wil maken van dit recht, kan daarvan afzien. Dit wordt vastgelegd.

Beide partijen kunnen de voor hun klachtbehandeling relevante stukken inzien en daarvan kosteloos een afschrift krijgen. Hierbij worden de privacy en rechten van anderen beschermd. U kunt voor eigen rekening getuigen of deskundigen meenemen.

Van het horen wordt een verslag gemaakt dat aan de betrokken partijen wordt verstrekt. Wanneer iemand niet verschijnt of gevraagde informatie niet verstrekt, wordt de klacht beoordeeld op basis van de beschikbare gegevens.

7. Informele oplossing

Tijdens iedere fase kan worden onderzocht of een informele oplossing mogelijk is. Als de klacht naar uw tevredenheid is opgelost, ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de afspraken en afsluiting. De betrokken medewerker ontvangt eveneens bericht. Een ingetrokken klacht wordt schriftelijk als zodanig geregistreerd.

Uitkomst en verdere mogelijkheden

8. Uitkomst en uitvoering

De behandelaar deelt de bevindingen, conclusies en eventuele maatregelen schriftelijk en gemotiveerd mee. Het streven is binnen de behandeltermijn overeenstemming over de oplossing te bereiken. Een overeengekomen oplossing wordt binnen één week schriftelijk bevestigd.

Bij de afsluiting wordt vastgelegd welke afspraken worden uitgevoerd, wie verantwoordelijk is en welke termijn geldt. Wanneer u niet tevreden bent, krijgt u informatie over een passende vervolgmogelijkheid.

9. Vertrouwelijkheid en bewaren

Klachten worden vertrouwelijk behandeld en opgenomen in een klachtenregister. Alleen personen die voor de behandeling toegang nodig hebben, krijgen de relevante informatie.

De klacht en bijbehorende documenten worden in beginsel twee jaar na afsluiting bewaard en daarna veilig verwijderd, tenzij een toepasselijke wettelijke verplichting of lopend geschil langer bewaren noodzakelijk maakt. Het eigen privacyreglement van Lingua Academy is van toepassing.

10. Externe klachtenroute

Voor klachten over inburgeringsonderwijs dat onder het Keurmerk Inburgeren valt, kunt u contact opnemen met de klachtenlijn van Blik op Werk. Bij verdere onenigheid kan het College van Arbitrage Inburgeren een vervolgmogelijkheid zijn. De reikwijdte, voorwaarden en eventuele kosten van de externe procedure worden door Blik op Werk bepaald.

Vraag de administratie welke externe route geldt voor uw cursus en organisatie. Raadpleeg [Blik op Werk - Keurmerk Inburgeren](#) voor actuele informatie. Deze verwijzing betekent niet dat iedere dienstverlening onder dezelfde externe regeling valt.

Voor een klacht over persoonsgegevens kunt u ook terecht bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#). Deze interne procedure beperkt uw wettelijke rechtsmiddelen niet.

11. Beschikbaarheid en beheer

Deze procedure geldt voor de eigen dienstverlening van Lingua Academy. Vraag de administratie om de actuele versie via info@lingua-academy.nl. Documentbeheer ligt bij de directie, met ondersteuning van de administratie.

Versie: september 2026. Bijgewerkt op 25 september 2026.