



## Klachtenreglement Stichting Piëzo Z-route

### Wat betekenen deze woorden?

1. Stichting Piëzo: de organisatie Piëzo in Zoetermeer.
2. Directeur-bestuurder: de directeur van Stichting Piëzo.
3. Medewerker: iemand die werkt bij Piëzo.
4. Deelnemer: iemand die meedoet aan activiteiten van Piëzo.
5. Vrijwilliger: iemand die vrijwillig werkt bij Piëzo.
6. Klager: de persoon die een klacht indient.
7. Klacht: een schriftelijke of mondelinge melding dat iemand niet tevreden is over hoe hij of zij is behandeld.
8. Blik op Werk: een organisatie waar je ook klachten kunt indienen over inburgering.

### Waarom dit klachtenreglement?

Dit reglement legt uit:

- hoe je een klacht kunt indienen
- hoe Piëzo met klachten omgaat
- Iedere deelnemer en vrijwilliger kan een klacht indienen over Piëzo.

### Wie mag een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- de deelnemer zelf
- ouders of verzorgers
- iemand die toestemming heeft van de deelnemer
- Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.  
Je mag je klacht ook altijd weer intrekken.

### Wanneer moet je een klacht indienen?

- Je moet je klacht binnen 3 maanden na het voorval indienen
- Klachten die later komen, worden niet behandeld
- De klacht moet gaan over iemand die nog werkt bij Piëzo of die bij Piëzo betrokken is



## Hoe werkt de klachtenprocedure?

### Stap 1: Informele klacht

- Je bespreekt de klacht eerst met de medewerker
- Binnen 2 weken wordt er een gesprek gepland
- Samen wordt geprobeerd een oplossing te vinden
- De projectcoördinator kan bij het gesprek aanwezig zijn
- Elke medewerker meldt klachten bij de directeur.

### Stap 2: Formele klacht

Ben je niet tevreden na het gesprek? Dan kun je een formele klacht indienen.

- Dit doe je schriftelijk bij de directeur-bestuurder
- Zet je naam, adres en telefoonnummer erbij
- Anonieme klachten worden niet behandeld
- Kun je niet goed schrijven? Dan helpt een medewerker je
- De klacht wordt behandeld door iemand die niet betrokken is bij de klacht.

### Wat gebeurt er daarna?

- De directeur neemt binnen 2 weken contact met je op
- Piëzo probeert de klacht binnen 6 weken op te lossen
- Je krijgt de beslissing schriftelijk
- Als de klacht niet wordt behandeld, hoor je dit binnen 4 weken. De persoon wordt hiervan gemotiveerd op de hoogte gesteld.

### Klachten over inburgering

Gaat je klacht over taallessen of inburgering en ben je niet tevreden over de oplossing bij Piëzo?

Dan kun je contact opnemen met Blik op Werk:

- Telefoon: 030 – 303 06 45  
(maandag, dinsdag en donderdag van 13.00 tot 16.00 uur)
- E-mail: [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl)

### Jouw rechten bij een klacht

- Je mag vragen om een gesprek
- Je mag iemand meenemen ter ondersteuning
- Je mag documenten laten zien die je klacht uitleggen



### **Bijstand**

- De klager en de persoon over wie de klacht gaat, mogen hulp krijgen van iemand die hen ondersteunt, bijvoorbeeld een begeleider of vertegenwoordiger.

### **Documenten bekijken**

- Alle betrokkenen mogen de belangrijke documenten bekijken. Documenten met privégegevens van andere mensen mogen zij niet zien.
- Documenten die geheim moeten blijven, tellen niet mee bij de beslissing.

### **Privacy en vertrouwelijkheid**

- Iedereen gaat vertrouwelijk om met de klacht
- Persoonlijke gegevens worden goed bewaard
- Je krijgt geen inzage in privégegevens van anderen
- Na afronding van de klacht worden de gegevens verwijderd

### **Wat als iets niet in dit reglement staat?**

Dan beslist het bestuur van Stichting Piëzo hoe de klacht wordt behandeld.

### **Evaluatie**

- De klachten worden één keer per jaar naar met management gestuurd.
- Het management bespreekt de klachten
- Als het nodig is, worden verbeteringen gedaan

### **Ingangsdatum**

- Naam: Klachtenreglement Stichting Piëzo Z-route
- Ingangsdatum: 20 maart 2026
- Dit reglement staat op de website
- Deelnemers krijgen bij aanmelding informatie hierover



### KLACHTENFORMULIER

**Tip:** Praat eerst met de persoon over wie je klacht gaat. Vaak is er dan al een oplossing.  
Lukt dat niet? Vul dit formulier in of stuur een brief naar Piëzo.

Datum van de klacht:	
<b>Gegevens van de klager</b>	
Naam :	
Adres en postcode :	
Tel.nr. en e-mailadres :	
<b>Gegevens over de klacht</b>	
Locatie:	
Datum	
Namen van de betrokken personen:	
Omschrijving klacht: (Wat is er gebeurd?)	
Heeft u de personen al aangesproken?	Ja / nee
Wat gebeurde er toen?	
Wat wilt u dat Piëzo doet?	

-----  
Versturen / inleveren

- Mail het formulier naar: [info@stichtingpiezo.nl](mailto:info@stichtingpiezo.nl)
- Of lever het in bij de **projectleider**



Het **klachtenreglement** staat op de website:  
[www.stichtingpiezo.nl](http://www.stichtingpiezo.nl)

**In te vullen door Piëzo bij klacht**

Datum ontvangst bevestiging	
Behandelaar van de klacht	
Uitkomst van de afhandeling	
Datum afhandeling	
Aantoonbaar afgehandeld of is geregistreerd als afgehandeld	