

## KLACHTENREGLEMENT

### **Algemeen:**

De cursisten krijgen tijdens de intake het klachtenreglement te zien. Zij worden geïnformeerd over de wijze waarop Taalklas met de klachten omgaat. De cursist tekent voor de ontvangst van het reglement.

Dit geldt ook voor de medewerkers. Zij worden tijdens het eerste gesprek geïnformeerd over het klachtenreglement en bij aanvang van hun aanstelling krijgen ze het klachtenreglement mee ter informatie.

De klachtenregeling is via de website opvraagbaar.

### **Klacht**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst (bijv. een les, cursus, assessment etc.), een persoon (bijv. docent of medewerker) of een product. Men kan een verzoek indienen om een onderzoek in te stellen en/of oordeel te vellen.

### **Klachtenprocedure Taalklas:**

Heeft u een klacht over de dienstverlening, dan vragen wij u deze eerst te bespreken met uw docent. Samen kunt u meestal tot een oplossing komen.

Wanneer u niet met uw docent kan of wil praten, neem dan contact op met een onafhankelijke klachtenbemiddelaar via [taalklasnt2@gmail.com](mailto:taalklasnt2@gmail.com).

### **Behandeling van de klacht:**

U ontvangt binnen twee weken per mail een ontvangstbevestiging van uw klacht. Uw klacht wordt in behandeling genomen.

Binnen vier weken na ontvangstdatum ontvangt u per e-mail een inhoudelijke beoordeling van de klacht en een voorstel voor de oplossing, of een afwijzing van de klacht. De maximale afhandelingstermijn is zes weken.

### **Klachtenlijn Blik op Werk:**

Mits de klacht niet naar volle tevredenheid is afgehandeld, dan mag u zich tegen vergoeding de klacht voorleggen aan de College van Arbitrage van Blik op Werk. Zij zullen deze klacht dan ook in behandeling nemen en, indien noodzakelijk, de arbitragecommissie hierover laten oordelen.

Klachtenlijn Blik op Werk is bereikbaar op telefoonnummer 030- 3030645 of via mailadres [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl).

## Procedure Klachtenlijn

De klachtenlijn werkt volgens een vaste procedure, schematisch weergegeven in figuur 1.

**Figuur 1: Procedure klachtenlijn**

