

Klachtenreglement Taalklas BV



Algemeen

Tijdens het intakegesprek worden cursisten geïnformeerd over het klachtenreglement en de wijze waarop Taalklas met klachten omgaat. Ook medewerkers worden bij het eerste gesprek geïnformeerd over dit reglement.

Het klachtenreglement is vrij beschikbaar via de website van Taalklas en kan daarnaast op verzoek worden opgevraagd.

Definitie klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst (bijv. een les, cursus, assessment), een persoon (bijv. docent of medewerker) of een product.

De klacht kan schriftelijk of digitaal worden ingediend, met het verzoek een onderzoek in te stellen en/of een oordeel te vellen.

Klachtenprocedure

1. Eerste stap – docent

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening, vragen wij u deze eerst te bespreken met uw docent. In veel gevallen kan een oplossing direct gevonden worden.

2. Tweede stap – onafhankelijke klachtenbemiddelaar

Wanneer u de klacht niet met de docent kunt of wilt bespreken, kunt u de klacht indienen bij een onafhankelijke klachtenbemiddelaar via taalklasnt2@gmail.com. Deze klachtenbemiddelaar is niet betrokken bij de inhoud van de klacht en behandelt deze onafhankelijk.

3. Ontvangstbevestiging

Binnen twee weken na ontvangst ontvangt u per e-mail een bevestiging dat uw klacht in behandeling is genomen.

4. Behandeling

Binnen vier weken na de ontvangst van de klacht ontvangt u per e-mail een inhoudelijke beoordeling met een voorstel voor een oplossing, of een gemotiveerde afwijzing.

De maximale afhandelingstermijn bedraagt zes weken.

5. Escalatie naar Blik op Werk

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u deze tegen vergoeding voorleggen aan het College van Arbitrage van Blik op Werk. Zij zullen de klacht in behandeling nemen en indien nodig een uitspraak doen.

Contactgegevens:

- Telefoon: 030 – 3030645
- E-mail: klachten@ikwilinburgeren.nl

Registratie en afhandeling

- Alle klachten worden door Taalklas geregistreerd in een klachtenregister, met vermelding van:
 - a. Datum van binnenkomst;
 - b. Datum van ontvangstbevestiging;
 - c. Naam van de behandelaar;
 - d. Beschrijving van de klacht;
 - e. Uitkomst van de behandeling;
 - f. Datum van afhandeling.
- Elke klacht wordt aantoonbaar afgehandeld. De indiener ontvangt altijd schriftelijk bericht over de uitkomst.

Jaarlijkse evaluatie

- Minimaal één keer per jaar worden alle geregistreerde klachten besproken in het managementoverleg van Taalklas.
- De klachten en hun uitkomsten worden geëvalueerd, en indien nodig worden verbetermaatregelen getroffen om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.

Slotbepaling

Dit klachtenreglement kan door Taalklas worden gewijzigd indien wet- of regelgeving verandert of indien organisatorische omstandigheden daarom vragen.

Procedure Klachtenlijn

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

Figuur 1: Procedure klachtenlijn

