

## Klachtenreglement:

### **Artikel 1 Definities:**

TaalVerbindt: TaalVerbindt verstreker van taalcursussen.

Klacht: Een uiting van ontevredenheid over de diensten van onze organisatie en over een van onze docenten of werknemers.

Klager: Degene die de klacht indient .

De Directie: A. Saidi, directeur.

### **Artikel 2 Bekendmaking van het klachtenreglement:**

- De cursisten krijgen tijdens de intake een exemplaar van het klachtenreglement .
- De eventuele werknemers krijgen bij aanvang van hun dienstverband een klachtenreglement.
- Deze klachtregeling is ook op locatie opvraagbaar.

### **Artikel 3. Klachtenprocedure:**

Klachten dienen per mail of brief te worden ingediend. Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- Naam, adres, telefoonnummer van indiener
- Datum
- Korte omschrijving van de klacht
- Ondertekening

Mocht er een klacht zijn, dan gaat de klager eerst het gesprek aan met de docent. Samen wordt gezocht naar een oplossing. Indien de klager het gevoel heeft dat de klacht niet serieus in behandeling is genomen dan kan de klager de directeur van TaalVerbindt benaderen.

Indien de klager en de directie van TaalVerbindt niet tot een passende oplossing komen of de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cursist tegen vergoeding de klacht voorleggen aan de College van Arbitrage van Stichting Blik op . Het advies dat gegeven wordt door de College van Arbitrage is bindend en beide partijen dienen dit advies op te volgen.

### **Artikel 4. Termijnen bij de behandeling van een klacht:**

- Binnen een termijn van maximaal 2 weken ontvangt de klager een ontvangstbevestiging van de klacht.
- Mocht de klacht niet in behandeling genomen worden, dan krijgt de klager een bericht binnen 4 weken na het indienen van de klacht .
- De klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld en de uitkomst van de procedure zal schriftelijk gecommuniceerd worden aan de cursist.
- De klacht wordt in behandeling genomen door een onafhankelijke medewerker. De directeur zal de klacht in behandeling nemen. Mocht de directeur niet onafhankelijk zijn bij een bepaalde klacht, dan zal een andere onafhankelijke werknemer van TaalVerbindt de klacht in behandeling nemen.