

# Klachtenreglement Taalschool Stapsgewijs



## Algemeen

Taalschool Stapsgewijs wil graag tevreden cursisten. Toch kan het zijn dat er iets niet goed gaat en u daarover een klacht in wil dienen. De manier waarop u de klacht in kunt dienen en hoe uw klacht wordt behandeld, kunt u lezen in dit klachtenreglement van Taalschool Stapsgewijs.

Bij aanvang van de cursus wordt het klachtenreglement aan de cursisten uitgereikt en met hen besproken, waarbij aangegeven wordt dat het reglement ook te vinden is op de website van de taalschool.

## Doel

Het doel van het klachtenreglement is om klachten op een zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze te registreren en af te handelen door het wegnemen van de oorzaken van de klachten en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

## Definitie

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke melding door een cursist of diens gemachtigde of door de opdrachtgever of diens gemachtigde met betrekking tot:

- de dienstverlening van de cursusaanbieder;
- de uitvoering of afronding van de cursus;
- een medewerker van Taalschool Stapsgewijs.

## Procedure

1. Taalschool Stapsgewijs stelt het op prijs wanneer een klacht onmiddellijk wordt gemeld. Een mondelinge klacht kan worden gemeld aan de docent of de administratie van Taalschool Stapsgewijs. Er wordt zo snel mogelijk naar een oplossing gezocht.
2. Een schriftelijke klacht wordt door de cursist of diens gemachtigde, of door of namens de opdrachtgever door middel van onderstaand klachtenformulier, in het Nederlands, bij de administratie van Taalschool Stapsgewijs ingediend.
3. De administratie registreert de klacht en stuurt de klager binnen twee weken een ontvangstbevestiging waarin zijn opgenomen:
  - Naam en adres van de klager;
  - De datum waarop de klacht door de administratie is ontvangen;

- De termijn waarbinnen de verwachte afhandeling van de klacht zal plaatsvinden, waarbij aangegeven wordt dat dit ten hoogste zes weken zal zijn. Deze termijn kan, met een goede, tijdige en schriftelijke motivatie naar betrokkene(n) toe, worden verlengd.
- 4. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum schriftelijk op de hoogte gesteld, met motivatie waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.
- 5. Taalschool Stapsgewijs handelt in eerste instantie zelf de klacht af. Mocht verduidelijking van de klacht nodig zijn, wordt eventueel een gesprek met de klager gevoerd.
- 6. Klager ontvangt een brief. Hierin staat hoe de klacht is afgehandeld en wat de uitkomst van de procedure is. Taalschool Stapsgewijs komt met een voorstel naar de klager toe.
- 7. Wanneer het voorstel door klager geaccepteerd wordt, wordt tijdens een eindgesprek de brief door klager en de vertegenwoordiger van Taalschool Stapsgewijs ondertekend.

## Rapportage

Taalschool Stapsgewijs draagt zorg voor de vastlegging van klachten, van de genomen acties (met vermelding van data) en van de uitkomst van de klachtenprocedure.

## Privacy

Schriftelijk ingediende klachten worden 2 jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

## Evaluatie

Jaarlijks analyseert Taalschool Stapsgewijs de geanonimiseerde klachten met het doel achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten in kaart te brengen, ter verbetering van de dienstverlening. Deze evaluatie maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Taalschool Stapsgewijs.

# Klachtenformulier Taalschool Stapsgewijs

Als u een klacht heeft over de kwaliteit van de geleverde diensten van Taalschool Stapsgewijs vragen we u dit formulier te gebruiken. U kunt het opsturen naar:

Taalschool Stapsgewijs  
Administratie  
Daslook 20  
7392 AK Twello

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van de klacht kunt u onze klachtenprocedure lezen.

Naam van de docent: \_\_\_\_\_

Naam van de cursist: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode en woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Om uw klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen vragen we u het probleem zo duidelijk mogelijk te beschrijven: wat is de klacht en wat of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Is het één of meerdere keren voorgekomen?

Omschrijving van de klacht(en):

Heeft u zelf al een idee over een mogelijke oplossing?

Heeft u al contact gehad over de klacht? Met wie en wat is daaruit gekomen?

Door ondertekening van dit klachtenformulier geeft u toestemming om de gegevens te gebruiken voor administratieve verwerking.

Datum:

Handtekening: