

## **Taalatelier Bollenstreek**



# **Taalatelier Bollenstreek**

© 2021 Taalatelier Bollenstreek, Lisse

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Taalatelier Bollenstreek. Laatst gewijzigd: 23-08-2021

## Introductie

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van Taalatelier Bollenstreek, kunt u een klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u vindt dat u niet prettig behandeld bent.

Als u een klacht heeft is het belangrijk om eerst in gesprek te gaan met de medewerker die betrokken is bij de klacht. De medewerker luistert naar de klager en zorgt voor een zorgvuldige afhandeling. Als er na dit gesprek geen oplossing voor de klacht of vermindering van ontevredenheid heeft gegeven, kunt u alsnog een schriftelijke klacht indienen.

## 1 Doel Klachtenregeling

1. Taalatelier Bollenstreek wil klachten op een zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen. Daarnaast wil Taalatelier Bollenstreek de oorzaken van de klacht kunnen wegnemen en passende maatregelen kunnen nemen om herhaling te voorkomen.

## 2 Begrippen Klachtenregeling

1. In deze klachtenregeling wordt met het volgende bedoelt:
  - a. *Taalschool*: Taalatelier Bollenstreek
  - b. *Dienstverlening*: de dienstverlening van Taalatelier Bollenstreek.
  - c. *Klacht*: Taalatelier Bollenstreek definieert een klacht als een geschreven uiting van ontevredenheid. Dit kan gaan om bepaald gedrag of handelen, of juist het nalaten van een bepaald gedrag of handelen met betrekking tot de dienstverlening van Taalatelier Bollenstreek. De uiting van ontevredenheid is pas een klacht als de klager dit heeft aangegeven. De directie heeft de mogelijkheid om een uiting van ongenoegen of ontevredenheid als klacht te behandelen.
  - d. *Indiener of klager*: degene die een klacht indient, dit kan een cursist of een opdrachtgever zijn.
  - e. *Klachtbehandelaar*: degene die de klacht in behandeling neemt.

## 3 Wijze van indienen

1. Een klacht kan schriftelijk per mail worden ingediend naar: [corriene.taalatelier@gmail.com](mailto:corriene.taalatelier@gmail.com)
2. Binnen uiterlijk drie dagen wordt er een schriftelijke ontvangstbevestiging per post of per mail gestuurd naar de indiener.
3. De klacht wordt bij binnenkomst direct gerapporteerd in het klachtenregistratiesysteem. De indiener ontvangt daarvan een schriftelijke bevestiging per post. De indiener wordt door de klachtenbehandelaar binnen 5 dagen uitgenodigd voor een gesprek om de klacht toe te lichten en vanuit het Taalatelier de klacht op te lossen. Deze activiteit wordt vastgelegd in het klachtenregistratiesysteem van de taalschool.
4. Los van de terugkoppeling van uw klacht door de (eind)verantwoordelijke onafhankelijke functionaris van Taalatelier Bollenstreek, heeft de klager de mogelijkheid om tussentijds te informeren naar de status van klachtbehandeling via ons algemene telefoonnummer 06-14381535 of door een e-mail te sturen aan: [corriene.taalatelier@gmail.com](mailto:corriene.taalatelier@gmail.com).

## 4 Eisen schriftelijke klacht

1. Taalatelier Bollenstreek neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling die:

- a. In het Nederlands of in het Engels zijn beschreven. Bij een klacht die in een andere taal geschreven is, moet een vertaling in het Nederlands zijn bijgevoegd.
- b. De naam en het adres van de indiener bevatten. Anonieme klachten of klachten waarvan de afzender niet kan worden getraceerd, worden niet in behandeling genomen;
- c. Een ondertekening van de indiener bevat;
- d. De datum waarop het klaagschrift is ingediend;
- e. Waarin een omschrijving van de klacht wordt gegeven en de gedraging waarop de klacht zich richt. De klacht kan gaan over de uitvoering of afronding van een cursus, training of project, of bijvoorbeeld over het gedrag van een betrokken medewerker.

## **5 Niet in behandeling**

1. De directie is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien:
  - a. De klacht niet is gericht tegen Taalatelier Bollenstreek of een persoon die in opdracht van Taalatelier Bollenstreek werkzaamheden heeft verricht;
  - b. Over deze gedraging al eerder door dezelfde klager een klacht is ingediend en deze is afgehandeld;
  - c. Datgene waar de klacht over gaat langer dan 1 jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - d. Hiervoor al een procedure is ingediend bij een rechter of indien een rechter een eindoordeel heeft gegeven;
  - e. De klacht niet voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in artikel 3.1 van deze klachtenregeling. De klager krijgt hiervoor wel de gelegenheid om binnen een redelijke termijn om de ontbrekende gegevens aan te vullen.
2. De klager wordt uiterlijk binnen een periode van 4 weken (buiten vakanties om) na ontvangst door ons geïnformeerd over de afhandeling van de klacht of het eventueel niet in behandeling nemen van de klacht.

## **6 Klachtbehandelaar**

1. De klacht wordt in behandeling genomen door een (eind-)verantwoordelijke klachtenfunctionaris van Taalatelier Bollenstreek. Deze functionaris is een medewerker van Taalatelier Bollenstreek die hier speciaal voor aangewezen is en die niet bij de klacht betrokken is.
2. Als partijen in onderling overleg niet tot een oplossing van het geschil komen, wordt mediation toegepast. Er wordt in een gezamenlijk overleg een onpartijdige en onafhankelijke bemiddelaar ingeschakeld. De kosten van deze bemiddeling zullen door partijen gezamenlijk gedragen worden.

## **7 Klachtbehandeling**

1. De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van deze bijeenkomst worden door de behandelaar bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de behandelaar bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.

5. Van het horen wordt verslag gedaan, dat door de behandelaar wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Actieplan bij klacht:

Welke stap	wie	hoe	wanneer	waar
Indienen klacht	indiener	Per mail of schriftelijk	Datum binnenkomst	Corrietaalatelie r@gmail.com
Bevestiging van ontvangst door de klachtbehandelaar	Klachtbehandelaar Taalschool	Schriftelijk per post  Registratie in het klachtenregistratiesysteem	Binnen drie werkdagen	Adres van de indiener Invoeren klachtenregistratiesysteem
Er wordt een afspraak gemaakt om de indiener zijn klacht te laten weten. Deze afspraak zal fysiek plaatsvinden binnen 5 werkdagen  De klacht wordt gehoord en mogelijk direct opgelost. Zo niet, dan wordt er een nieuwe afspraak gemaakt binnen drie werkdagen en de klacht wordt doorverwezen naar het College van Arbitrage van de stichting Blik op werk binnen drie werkdagen na de eerste afspraak met de indiener.	Klachtenbehandelaar Taalschool  Indiener en Klachtenbehandelaar  College van Arbitrage BOW		Binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging  Tweede afspraak binnen drie werkdagen	Locatie Taalschool  Voorstraat 74 Katwijk
Klacht is succesvol afgerond	Indiener en klachtenbehandelaar			

1. Indien de klager niet voldoet aan het verzoek van de behandelaar te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de behandelaar de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De behandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Een klacht kan schriftelijk of in de vorm van een gesprek tussen partijen afgehandeld worden waarvan een schriftelijk verslag binnen 5 werkdagen (buiten vakanties om) wordt gemaakt. In het geval van een gesprek heeft de indiener de mogelijkheid om binnen 5 werkdagen (buiten vakanties om) schriftelijk te reageren op de juistheid en de volledigheid van het verslag.

## **9 Doorverwijzing en Arbitrage**

1. Indien de klager begeleiding dan wel bemiddeling wenst bij het indienen van zijn klacht of de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld of - kan de klager zich wenden tot de klachtenlijn van de stichting *Blik op Werk* via [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl) of via telefoon 030- 30 30 645.
2. Ook kan de klager ervoor kiezen om naar het College van Arbitrage van de stichting *Blik op Werk* te stappen. Hier zijn wel kosten aan verbonden die de klager zelf moet betalen. Het College van Arbitrage doet een bindend advies. Beide partijen dienen het bindend advies op te volgen. Voor meer informatie zie [www.blikopwerk.nl](http://www.blikopwerk.nl).

## **10 Registratie klachten**

1. Taalatelier Bollenstreek registreert klachten, waarbij tenminste wordt bijgehouden:
  - a. Datum van binnenkomst;
  - b. Datum van ontvangstbevestiging;
  - c. Behandelaar van de klacht;
  - d. Uitkomst van de afhandeling;
  - e. Datum waarop de klacht is afgehandeld.

## **11 Einde klachtbehandeling**

1. Wanneer Taalatelier Bollenstreek de klacht niet in behandeling neemt, krijgt de indiener hierover binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht.
2. Als Taalatelier Bollenstreek naar tevredenheid van de klager de klacht heeft afgehandeld, eindigt de procedure. De indiener krijgt hiervan een schriftelijke bevestiging toegestuurd.

## **12 Vindplaats Klachtenregeling**

1. Bij de intake wordt de klant gewezen op het klachtenreglement. Een kopie van het klachtenreglement is te vinden op de website van Taalatelier Bollenstreek. De indiener kan een kopie van het klachtenreglement meekrijgen indien gewenst.