

## Klachtenreglement

Taaltent & Organisatie hanteert een klachtenprocedure die nagevolgd wordt als u een klacht bij ons indient. Deze procedure is van toepassing op al onze cursussen.

### **Definitie van het begrip 'klacht'**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Men voelt zich bijvoorbeeld onheus bejegend door een organisatie, de zaken lopen anders dan verwacht. Vaak is het nodig om toenadering te zoeken om de klacht te kunnen uiten. Dit kan rechtstreeks intermenselijk contact zijn dan wel via communicatiemiddelen. Er kan ook een tijd overheen gaan alvorens men de klacht gaat uiten. Wanneer het ongenoegen op een gegeven moment zo groot wordt gaat men over tot het formuleren en indienen van een klacht met als doel gehoord te worden. Het is van belang dat men samen probeert om een oplossing te vinden voor de klacht. Een goede afhandeling van klachten vergroot het vertrouwen en de tevredenheid. Hier zijn beide partijen mee gediend.

Voor Taaltent & Organisatie geldt als officiële klacht: een formele en schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Taaltent & Organisatie zich in een bepaalde situatie – gerelateerd aan een cursus- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.

### **Rechten en plichten van de indiener**

Het reglement waarborgt dat cursisten kunnen vertrouwen op een veilige omgeving waarin kwalitatief onderwijs wordt verzorgd en verder een goede, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen. Daarnaast hebben medewerkers en partners, maar ook de cursisten recht op een veilige en werkbare werkomgeving waarin men respectvol met elkaar omgaat.

Daarnaast heeft de indiener van de klacht de plicht om:

- de klacht (verder) toe te lichten;
- de beklagde de kans te geven haar/zijn kant van de zaak toe te lichten;
- zich te houden aan afgesproken termijnen bij de afhandeling van een klacht;
- duidelijkheid te geven als zij/hij de klachtafhandeling wil stoppen;
- de beklagde fatsoenlijk aan te spreken;
- de beklagde op de hoogte te stellen indien zij/hij verdere stappen wil ondernemen (bijvoorbeeld richting Arbitrage).

## **Wijze waarop klachten worden afgehandeld**

### Procedure

1. In eerste instantie legt de cursist haar/zijn klacht neer bij degene die er de oorzaak van is dat de klager zich benadeeld voelt. De klacht kan mondeling geuit en besproken worden. Lukt het niet in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de klager terecht bij de directie met een officiële, formele klacht.
2. De directie stuurt uiterlijk binnen 2 weken een ontvangstbevestiging aan de cursist.
3. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding. Binnen 4 weken krijgt de cursist een terugkoppeling over het eventueel niet in behandeling nemen van de klacht. Taaltent & Organisatie is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
  - de klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van onze cursussen;
  - hierover door cursist reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
  - het onderwerp van de klacht langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.
4. Indien mogelijk zal de directie de klacht direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de cursist en nadere afspraken maken over de afhandeling.
5. Terugkoppeling n.a.v. de interne besprekingen en bevindingen kan zowel mondeling/telefonisch als schriftelijk (per e-mail) geschieden. De maximale afhandelingstermijn is 6 weken, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.
6. De klacht wordt zo mogelijk behandeld door een onafhankelijke medewerker die niet zelf bij de klacht betrokken is.

### De wijze waarop de klacht wordt ingediend

Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- De naam en adresgegevens
- Datum van binnenkomst
- Datum van ontvangstbevestiging
- Behandelaar van de klacht
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht
- De periode waarin de klacht is ontstaan
- Datum waarop de klacht is afgehandeld
- Uitkomst van de afhandeling

De organisatie handelt minimaal 80% van alle klachten binnen de afgesproken termijn af.

De klacht wordt minstens één keer per jaar geregistreerd aan het Management en laat het Management deze evalueren. Indien nodig worden er verbetermaatregelen genomen.

Klachten kunnen worden verzonden naar het mailadres van Taaltent & Organisatie: [info@taaltent.nl](mailto:info@taaltent.nl) o.v.v. 'KLACHT' als onderwerp.

## Klachtenreglement

Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

### **Inwerkingtreding en blijvende geschillen**

Dit Klachtenreglement is door Taaltent & Organisatie vastgesteld op 30 april 2018, voor het laatst herzien op 1 september 2024 en treedt in werking per de herziene datum.

Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen tegen vergoeding worden voorgelegd aan de College van Arbitrage van Blik op Werk.

### **Wijze waarop betrokkenen worden geïnformeerd over het klachtenreglement**

Cursisten worden bij de intake geïnformeerd over het klachtenreglement.

Samenwerkingspartners en/of relaties worden bij het aangaan van de samenwerking geïnformeerd over het klachtenreglement. Tevens is hiervoor ook onze website te raadplegen via de link:

<http://www.taaltent.nl/wp-content/uploads/2018/09/klachtenreglement.pdf>