

## **Klachtenreglement van Taalcentrum Europoort**

### **Doel van dit klachtenreglement**

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### **Definitie**

Een klacht is een schriftelijke melding door een cursist of opdrachtgever, hierna te noemen de klager, over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van Taalcentrum Europoort.

### **Procedure**

#### **1. Ontvangst van de klacht.**

Klachten moeten schriftelijk en voorzien van een datum worden ingediend aan de hand van vraag 4,5,,6 en 7 van het klachtenformulier. De klacht wordt door Taalcentrum Europoort na ontvangst geregistreerd en als bijlage bij het formulier gevoegd. Taalcentrum Europoort neemt indien nodig per e-mail of telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en voegt deze informatie op het formulier.

#### **2. Bevestiging**

Taalcentrum Europoort stuurt de afzender van de klacht binnen twee weken een ontvangstbevestiging en een eerste reactie op de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

#### **3. Onderzoek**

Een onafhankelijke medewerker van Taalcentrum Europoort legt de klacht voor aan de betrokken medewerker(s). Taalcentrum Europoort vat de reactie van de betrokkene samen en informeert de betrokkenen over de verdere afhandeling.

Taalcentrum Europoort bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt Taalcentrum Europoort binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

#### **4. Afhandeling**

Taalcentrum Europoort doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

Aan de hand van de ernst van de klacht, de oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt Taalcentrum Europoort het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan Taalcentrum Europoort overwegen of een nieuw onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

#### **5. Corrigerende maatregelen**

Taalcentrum Europoort bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

#### **6. Rapportage**

Taalcentrum Europoort draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

#### **7. Beroep**

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij een onafhankelijke mediator. Indien niet tot een oplossing wordt gekomen kan beroep worden aangetekend bij de rechter.

#### **8. Klachtenmanagement**

Taalcentrum Europoort analyseert elk jaar de klachten en de klachtenprocedure en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Taalcentrum Europoort beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

# Klachtenformulier

1. Wanneer wordt de klacht ingediend?	Datum:	
2. Wie dient de klacht in?	Naam: Cursistnummer:	
3. Wie registreert de klacht en handelt de klacht in zijn geheel af?	Naam: Functie:	
4. Onderwerp van de klacht		
5. Periode of datum waarop/waarin de situatie zich heeft voorgedaan		
6. Omschrijving van de klacht	Gespreksbijlage toelichting schriftelijke klacht:	
7. Aard van de klacht (aankruisen)	betrouwbaarheid deskundigheid empathie klantvriendelijkheid snelheid organisatorisch	toegankelijkheid zorgvuldigheid intimidatie discriminatie discretie overig namelijk _____
8. Versturen van een ontvangstbevestiging en eerste reactie naar degene die de klacht heeft ingediend. (binnen 2 weken na ontvangst)	Datum reactie: Door wie verstuurd? Bijlage:	
9. Klacht besproken met betrokken medewerker	Datum: Besproken door:	
10. Omschrijving van de reactie van de medewerker		
12. Afspraken met klager en medewerker over de verdere afhandeling		
13. Klacht niet gegrond? Zo nee, datum waarop brief met mededeling aan klager is verstuurd en bijlage	Datum: Bijlage:	
14. Klacht gegrond? Zo ja, datum en bijlage van de brief met een voorstel tot genoegdoening aan de klager	Datum: Bijlage:	
15. Schriftelijke reactie van de klager:	Datum: Bijlage:	
16. Schriftelijke reactie van de klager op het voorstel	Datum: Omschrijving:	
17. Klager wel/ niet tevreden met het aanbod?	Zo ja, nacontrole op welke datum: Omschrijving resultaat nagesprek:  Zo nee, omschrijving vervolgactie ( zie keuzemogelijkheden hieronder)	
18. Indien vervolgactie, welke actie? <ul style="list-style-type: none"> <li>● nieuw aanbod aan klager</li> <li>● klacht voorleggen aan opdrachtgever</li> <li>● mediator inschakelen</li> </ul>	Datum nieuwe actie: Bijlage nieuw klachtenformulier: Bijlage actie naar opdrachtgever: Bijlage mediator:	
19. Omschrijving corrigerende maatregelen om herhaling van de klacht te voorkomen	Datum gesprek: Betrokkenen: Bijlage inhoud gesprek: Afspraken	
20. Datum afhandeling klacht		