

Alles voor Taal Klachtenregeling 2016

Procedure klachtenbehandeling Alles voor Taal

Algemeen

Alles voor Taal heeft graag tevreden klanten. Toch kan er wel eens iets fout gaan. Misschien komt u er niet uit met de desbetreffende persoon en wilt u een klacht indienen. Hoe uw klacht wordt behandeld is geregeld in de procedure Klachtenbehandeling die is vastgesteld door Alles voor Taal. Hierin is opgenomen dat u uw klacht schriftelijk kunt voorleggen aan de klachtencommissie van Alles voor Taal. De betrokkene ontvangt toelichting en een exemplaar van de klachtenregeling waarvoor de betrokkene tekent voor ontvangst.

Doel

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

Definitie

Een klacht betreft een gedraging van de taalschool Alles voor Taal (dus betreft niet de uitslag van het examen) en de klacht is schriftelijk ingediend, door de klager ondertekend en voorzien van datum, naam en adres van de klager. Een exemplaar van de klachtenregeling is via de website www.allesvoortaal.com opvraagbaar.

Klachtencommissie

Alles voor Taal beschikt over een klachtencommissie. Deze bestaat uit:

Dhr. mr. J. E. Meijer, onafhankelijk voorzitter, (joshuameijer@hotmail.com)

twee nader te benoemen leden van de klachtencommissie.

De leden van de klachtencommissie worden door de onafhankelijke voorzitter benoemd.

Wat is een klacht?

Een klacht is iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Alles voor Taal.

Waarover kan een klacht worden ingediend?

Uw klacht kan gaan over de uitvoering van de cursus, de gedragingen van een docent of de afhandeling van administratieve zaken. De klacht kan bijvoorbeeld gaan over de manier waarop het werk wordt uitgevoerd: of u correct te woord bent gestaan en of u voldoende en juiste informatie heeft gekregen.

Waarover u **niet** kunt klagen?

U kunt niet klagen over de uitslag van een examen.

Uw klacht kan niet behandeld worden als deze te maken heeft met algemene regels, beleidsregels en wettelijke voorschriften. Ook zaken die ouder zijn dan 1 jaar en anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

Procedure klachtenafhandeling

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht.

De schriftelijke klacht, deze moet ondertekend worden door klager en voorzien van datum, naam en adres van klager, wordt door de ontvanger onmiddellijk doorgestuurd naar de voorzitter van de klachtencommissie. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd.

De voorzitter neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

De klager mag zich desgewenst door een zelf gekozen vertrouwenspersoon (of tolk) bij laten staan tijdens het melden van de klacht.

2. Bevestiging

De voorzitter stuurt uiterlijk binnen **2 weken** een ontvangstbevestiging naar de klager, waarin de volgende punten zijn opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden).
- De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen (binnen **4 weken** ontvangt u bericht of de klacht in behandeling wordt genomen en de maximale afhandelingstermijn van de klacht is **6 weken**).
- De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

3. Onderzoek

De onafhankelijke voorzitter benoemt 2 leden voor de klachtencommissie en legt de klacht voor aan de klachtencommissie. De klachtencommissie wijst een persoon aan, uit haar midden of anders, die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie.

De vertegenwoordiger van de klachtencommissie legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken docent/persoon. De vertegenwoordiger vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

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

4. Corrigerende maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met Alles voor Taal, bepaalt de klachtencommissie het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.

De klachtencommissie doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern 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. Preventieve maatregelen

De klachtencommissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.

6. Rapportage

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

De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. De klachtencommissie adviseert de directeur over eventuele maatregelen en/of wijzigingen.

7. Als partijen niet tot een oplossing komen

Mochten wij samen niet tot een voor u aanvaardbare oplossing komen, dan kunnen wij uw klacht overhandigen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar (College Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk).

8. Evaluatie

Alles voor Taal evalueert jaarlijks de klachten. Deze evaluatie maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Alles voor Taal.

Klachtenformulier

Datum ontvangst:

Klacht doorgegeven aan de Klachtencommissie:

Datum:

Datum verzending ontvangstbevestiging:

Onderzoeker/vertegenwoordiger Klachtencommissie:

Gegevens klager

Naam:

Adres:

Postcode / woonplaats:

Telefoon:

E-mail:

Onderwerp klacht (omschrijving)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Reactie betrokken medewerker (omschrijving)

.....

.....

.....

.....

.....

Afhandeling klacht

Aanbod aan de klager (omschrijving)

.....

.....

.....

.....

Datum aanbod:

Reactie van de klager (omschrijving)

.....
.....
.....
.....

Datum reactie:

.....

Eventuele vervolgactie:

.....
.....
.....
.....
.....

Afgehandeld door:

Functie:

Datum:

Handtekening:

.....

Regeling benoeming Klachtencommissie Alles voor Taal

1. Doel / Instelling

De klachtencommissie heeft als doel het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen.

2. Samenstelling

De klachtencommissie bestaat uit twee leden en een onafhankelijke voorzitter.

De onafhankelijke voorzitter wijst de twee overige leden aan zodra een klacht wordt ingediend.

Vanaf 23 juli 2016 is het volgende lid aangewezen voor de klachtencommissie:

Dhr. mr. J.E. Meijer: onafhankelijk voorzitter.

Nader te benoemen: 2 leden van de Klachtencommissie.

3. Duur van het lidmaatschap

De leden worden benoemd voor een onbepaalde periode.

4. Einde lidmaatschap

Het lidmaatschap van de klachtencommissie (voorzitter) eindigt op het moment dat de voorzitter de functie bij Alles voor Taal neerlegt.