

# Klachtenreglement Basten Taaltrainingen

## *Definitie van klacht*

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of product. Indien u een probleem ervaart met de cursus, organisatie of docent kunt u een klacht indienen.

## *Rechten en plichten van de cursist*

- Rechten: de cursist ontvangt passend onderwijs van goede kwaliteit en iedere cursist verdient en krijgt een gelijke behandeling.
- Plichten: de cursist voldoet aan de betalingsverplichting, de aanwezigheidseis en de inspanningseis. De cursist meldt zich af indien hij/zij niet in staat is naar de les te komen.

## *Klachtenprocedure*

1. Indien u een probleem ervaart met de cursus, organisatie of docent kunt u schriftelijk of mondeling een klacht indienen.
2. Indien u mondeling een klacht indient, dan wordt geprobeerd meteen in gesprek te gaan over de klacht en de klacht op te lossen. Mocht er op dat moment geen tijd of een andere reden zijn waardoor de klacht niet meteen besproken kan worden, dan wordt er een afspraak gemaakt om deze klacht verder te bespreken.
3. Indien u schriftelijk een klacht indient, krijgt u binnen twee weken een ontvangstbevestiging van de klacht. De klacht kan ingediend worden via het e-mail adres [mbasten@bastentrainingen.nl](mailto:mbasten@bastentrainingen.nl)
4. U krijgt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van uw klacht een bericht via e-mail indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen.
5. Omdat er geen onafhankelijke werknemer aanwezig is binnen Basten Trainingen, wordt er een rapport opgesteld waarin de specifieke klachtenprocedure wordt beschreven en waarin staat hoe de klacht afgehandeld is. Vervolgens zal er aangetoond worden



MONIQUE BASTEN  
PISANOSTRAAT 61, 5623 CB EINDHOVEN, M: +31 (0)6 20 99 87 07  
[WWW.BASTENTRAININGEN.NL](http://WWW.BASTENTRAININGEN.NL), [MBASTEN@BASTENTRAININGEN.NL](mailto:MBASTEN@BASTENTRAININGEN.NL)  
KVK EINDHOVEN 17140007, BTW NL 166760754 B01, BANK NL20ABNA0814461670

dat de indiener van de klacht de inhoud van het rapport onderschrijft.

6. Uw klacht wordt binnen zes weken na ontvangstdatum afgehandeld, eventueel met een reden waarom de afhandelingstermijn verlengd wordt.
7. U wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de afhandeling van de mondelinge of schriftelijke klacht.
8. Indien de klacht afgehandeld is, zal er een schriftelijke overeenkomst gesloten worden die door zowel de cursist als door Basten Trainingen getekend wordt.
9. Alle klachten worden geregistreerd. De (afhandeling van) de klacht wordt geregistreerd waarbij de datum van binnenkomst van de klacht vermeld wordt alsook de datum van de ontvangstbevestiging vanuit de Basten Trainingen, de behandelaar van de klacht, de uitkomst van de afhandeling en de datum waarop de klacht is afgehandeld.
10. Indien de indiener van de klacht en Basten Trainingen er onderling niet uitkomen, kan de indiener van de klacht de klacht indienen bij Blik op Werk. Op de website van Blik op Werk is een klachtenformulier te vinden ([www.http://www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars](http://www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars)). U kunt ook telefonisch contact opnemen of een e-mail sturen naar [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl). U kunt ook overwegen naar het College van Arbitrage te stappen. Hieraan zijn kosten verbonden (deze vindt u terug in het klachtenformulier).
11. De cursist wordt voor aanvang van de cursus op de hoogte gesteld van dit klachtenreglement. Het klachtenreglement is opgenomen in het cursuscontract en wordt mondeling doorgesproken met de cursist. Het klachtenreglement is ook beschikbaar op de website <http://bastentrainingen.nl>. Tevens is het klachtenreglement bekend bij de werknemer(s) van Basten Trainingen en kennen zij de inhoud. Indien er in de toekomst werknemers worden aangenomen, worden die bij hun contractbespreking op de hoogte gesteld van het klachtenreglement.
12. Basten Trainingen heeft als streven minimaal 80% van de klachten binnen de afgesproken termijn af te handelen.
13. Tenminste één keer per jaar wordt er een rapport opgemaakt van de geregistreerde klachten. Dit rapport wordt geëvalueerd door management en/of directie.

14. Indien nodig worden er verbetermaatregelen getroffen om te voorkomen dat dergelijke klachten in de toekomst voor zullen komen.