

Klachtenreglement Basten Taaltrainingen



1. Definitie van klacht

Een klacht is een (formele) uiting van ontevredenheid met betrekking tot een bewezen dienst, een product of (een handeling van) een persoon. U bent bijvoorbeeld niet tevreden over het gedrag of kwaliteit van (een) docent(en) of medewerker(s) of over de kwaliteit van de voorzieningen. Indien u een probleem ervaart met de cursus, organisatie of docent kunt u een klacht indienen.

De klacht kan ingediend worden door zowel de cursist (de inburgeraar), namens de cursist of door eventuele opdrachtgevers.

2. 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.

3. Klachten indienen bij Basten Trainingen

Omdat er geen onafhankelijke werknemer aanwezig is binnen Basten Trainingen, wordt getracht de klacht af te handelen door middel van een gesprek tussen Basten Trainingen en de indiener van de klacht. Vervolgens wordt er een rapport opgesteld waarin de specifieke klachtenprocedure wordt beschreven en waarin staat hoe de klacht afgehandeld is. Daarna zal aangetoond worden dat de indiener van de klacht de inhoud van het rapport onderschrijft.

4. Klachtenprocedure

1. Indien u mondeling een klacht indient, dan wordt geprobeerd direct in gesprek te gaan over de klacht en de klacht op te lossen. Mocht er een reden zijn waardoor de klacht niet meteen besproken kan worden, dan wordt direct een afspraak gemaakt om deze klacht verder te bespreken.

Indien u schriftelijk een klacht indient, krijgt u binnen twee weken een ontvangstbevestiging van de klacht. De klacht kan ingediend worden via het e-mailadres mbasten@bastentrainingen.nl . Tevens wordt er een afspraak ingepland om de klacht op te lossen.

2. U krijgt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van uw klacht een bericht via e-mail indien uw (mondelijke of schriftelijke) klacht niet in behandeling wordt genomen.
3. Na ontvangst van uw mondelinge of schriftelijke klacht wordt er door Basten Trainingen (en eventuele andere betrokkenen) geprobeerd een oplossing te vinden voor het probleem. Dit gebeurt door in gesprek te gaan met de klager (en eventuele andere betrokkenen).
4. Uw klacht wordt binnen zes weken na ontvangstdatum afgehandeld, eventueel met een reden waarom de afhandelingstermijn verlengd wordt.
5. Alle klachten worden geregistreerd. De (afhandeling van) de klacht wordt geregistreerd (in de cursistenfile van de betreffende cursist) waarbij de datum van binnenkomst van de klacht vermeld wordt alsook de datum van de ontvangstbevestiging vanuit Basten Trainingen, de behandelaar van de klacht (Basten Trainingen¹), de uitkomst van de afhandeling en de datum waarop de klacht is afgehandeld.
6. Indien de klacht afgehandeld is, zal er een schriftelijke overeenkomst gesloten worden die door zowel de cursist als door Basten Trainingen getekend wordt. De klager (en eventuele betrokkenen) krijgt/krijgen een schriftelijke bevestiging (via e-mail) van de door hen gevonden oplossing.
7. De indiener van de klacht kan de klacht ook indienen bij de klachtenlijn van Blik op Werk. De klachtenlijn van Blik op Werk behandelt klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van het taalaanbod of van het KNS- en ONA- aanbod. Hierbij kan gedacht worden aan de groeps grootte, de kwaliteit en deskundigheid van de docent, de diversiteit binnen de groep en de inzet van het aantal vrijwilligers in een groep. De klachten kunnen ingediend worden door zowel de cursist als namens de cursist. Het klachtenformulier van Blik op Werk is te vinden op [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.

¹ Zie artikel 3.

Indien de indiener van de klacht en Basten Trainingen er onderling niet uitkomen of de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de indiener van de klacht de klacht indienen bij de het College van Arbitrage van Blik op Werk. Dit kan enkel wanneer de klachtenprocedure van Basten Trainingen is doorlopen. Arbitrage kan door zowel de cursist als door Basten Trainingen worden aangevraagd. Hieraan zijn kosten verbonden: de cursist betaalt €50,- en ontvangt de bijdrage retour indien hij/zij in het gelijk wordt gesteld. De betaling van de bijdrage moet binnen veertien dagen plaatsvinden.

8. De eventuele oplossing van de klachtenlijn/ het College van Arbitrage van Blik op Werk wordt opgenomen in de cursistenfile.
9. 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 Basten Trainingen en kent zij de inhoud. Indien er in de toekomst werknemers worden aangenomen, worden die bij hun contractbespreking op de hoogte gesteld van het klachtenreglement. Indien zij akkoord gaan met het klachtenreglement, ondertekenen zij het regelement.
10. Basten Trainingen heeft als streven minimaal 80% van de klachten binnen de afgesproken termijn af te handelen.
11. Tenminste één keer per jaar wordt er een rapport opgemaakt van de geregistreerde klachten. Dit rapport wordt geëvalueerd door management en/of directie.
12. Indien nodig worden er verbetermaatregelen getroffen om te voorkomen dat dergelijke klachten in de toekomst voor zullen komen.
13. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
14. Het oordeel van Blik op Werk is voor Basten Trainingen bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.