

# Klachtenprocedure

---

2020



**TAZIP B.V.**  
Taalschool

**Correspondentieadres:**

**Postbus 773**

**5000 AT Tilburg**

**Mobiel: +31 –(0) 657760977**

**Tel: + 31- 020 2442246**

**Email: [info@taalschooltazip.nl](mailto:info@taalschooltazip.nl)**

**Website :[www.taalschooltazip.nl](http://www.taalschooltazip.nl)**

## **Klachtenreglement 2020 Taalschool Tazip B.V.**

Taalschool Tazip B.V. doet er alles aan om de kwaliteit van haar dienstverlening op een hoog niveau te houden en te voldoen aan de verwachtingen van de cursisten en opdrachtgevers.

Taalschool Tazip B.V. is zich ervan bewust dat de door haar geleverde diensten voornamelijk bestaan uit mensenwerk en dat het daarom niet uit te sluiten valt dat klanten en/of opdrachtgevers in voorkomende gevallen niet tevreden zouden kunnen zijn over de geleverde diensten. Hierover kan op verschillende manieren overlegd worden met personeel en/of de directie van Taalschool Tazip B.V. Maar er bestaat ook de mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen conform dit klachtenreglement.

### **Begripsomschrijving**

#### **Klacht**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een medewerker van Taalschool Tazip B.V. die door of namens de klager kenbaar wordt gemaakt.

#### **Klager**

Klager: een deelnemer aan een opleiding, cursus of training of een ouder of (andere) wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige, of een persoon (of dienst) die een klant uit vertegenwoordigt.

#### **Aangeklaagde**

Taalschool Tazip B.V. of een medewerker op wie een klacht betrekking heeft.

#### **Klachtenprocedure**

De op bij Taalschool Tazip B.V. gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Een document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

#### **Klachtenfunctionaris**

De persoon binnen Taalschool Tazip B.V. aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen door de directie.

#### **Klachtenregistratieformulier**

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### **Artikel 1. Publicatie**

1. Het klachtenprocedure is opvraagbaar bij Taalschool Tazip B.V. of te downloaden van de website van Taalschool Tazip B.V.
2. Tevens ontvangt iedere cursist een exemplaar van de klachtenprocedure als bijlage bij het cursuscontract.
3. Ook wordt het klachtenprocedure opgenomen in de schoolgids van Taalschool Tazip B.V.

## **Artikel 2. Het klachtindiening**

1. Onder officiële klacht wordt verstaan: een mondelinge en of schriftelijke uitlating van ongenoegen, door de cliënt of diens vertegenwoordiger als zodanig kenbaar gemaakt bij Taalschool Tazip B.V.
2. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of vertrouwenspersoon van Taalschool Tazip B.V.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan de klager een klacht indienen
4. Het indienen van een officiële klacht dient schriftelijk te gebeuren.
5. Dat kan zowel per brief als per e-mail:

### **Per brief:**

Taalschool Tazip B.V.  
Postbus 773  
5000 AT Tilburg  
t.a.v. de directie mevr. Edseline Rijkers

**Per e-mail:** edseline@taalschooltazip.nl t.a.v. de directie

## **Artikel 3. De klaagschrift moet voldoen aan de volgende eisen**

Het klaagschrift bevat ten minste:

1. Naam, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres en eventueel telefoonnummer van de klager
2. Een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft
3. Afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
4. Datum van indiening van de klacht. (De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist).
5. Eventueel een door de klager gewenste oplossing

De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

Het secretariaat bevestigt binnen 2 weken schriftelijk de ontvangst van de klacht.

## **Artikel 4. Klachtentermijn**

Uiterlijk 8 weken na het voorval en/of nalaten van Taalschool Tazip dient de klacht te zijn ontvangen door Taalschool Tazip B.V. Klachten die na 8 weken of langer worden ingediend kunnen door de directie als niet ontvankelijk worden verklaard. Als de indiener geen kennis had kunnen hebben van het voorval gaat de periode van 8 weken in vanaf het moment dat de indiener wel kennis had kunnen nemen van het voorval.

## **Artikel 5. Klachtenprocedure**

### **De volgende klachtenprocedure is van toepassing:**

1. De directie van Taalschool Tazip coördineert de klachtenafhandeling.
2. De klager wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld van ontvangst en geïnformeerd over de vervolgstappen.
3. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hiervan binnen twee weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld.
4. De klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker die zelf niet betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht.
5. De klager ontvangt binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht bericht over de afhandeling van de klacht. Indien de klacht nog niet (volledig) is afgehandeld wordt bericht gegeven over de actuele stand van zaken en wordt aangegeven wanneer de klacht definitief zal zijn afgehandeld.
6. Het streven is om klachten binnen vier (4) weken na ontvangst af te handelen.
7. De directie is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen als:
  - A. Met zekerheid vaststaat dat Taalschool Tazip B.V. of een organisatie of persoon die in opdracht van Taalschool Tazip B.V. werkzaamheden heeft verricht aan de klant niet het onderwerp van de klacht is
  - B. De klacht betrekking heeft op een voorval dat reeds in een eerdere ingediende klacht is afgehandeld
  - C. Het voorval waar de klacht voor wordt ingediend langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden
  - D. Op verzoek van de officier van justitie de procedure te maken heeft met een opsporing of vervolging op bevel van de officier van justitie
8. De klager wordt in de gelegenheid gesteld gehoord te worden
9. Plaats en tijdstip worden door de behandelaar bepaald
10. Alle partijen kunnen op verzoek inzage krijgen in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht.
11. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de behandelaar bepaald
12. Iedere partij kan voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen
13. Van het horen wordt verslag gedaan waarvan een kopie zal worden verstrekt aan alle partijen.

## **Artikel 6. Doelstelling en registratie van klachten**

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
2. Taalschool Tazip B.V. registreert van ingediende klachten de aard, de omschrijving, de omvang, de gevolgen, ondernomen acties en de uitkomsten
3. Het vastleggen van een procedure om de aanleiding tot klachten van cliënten vast te stellen
4. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van optimale klachtenbehandeling
5. Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten
6. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling
7. Ten behoeve van het keurmerk inburgeren wordt (gedeeltelijk) van deze informatie gedeeld met Blik op Werk
8. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en worden bewaard voor een termijn van maximaal 24 maanden

## **Artikel 7. Verantwoordelijkheden**

1. De betrokken klachtenmedewerker en uiteindelijk de directie zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht;
2. De klachtenmedewerker is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachten registratieformulier;
3. De betrokken medewerker houdt de directie op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;  
De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door Taalschool Tazip B.V. afgehandeld te zijn;  
De klachtenmedewerker respectievelijk de directie zorgt voor een reactie naar de klager;
4. De klachtenmedewerker houdt het klachtendossier bij.

## **Artikel 8. Duur van klachtenreglement**

1. Dit klachtenreglement is van kracht vanaf 10 juli 2020 en blijft van kracht tot onbepaalde tijd en/of totdat dit reglement door een nieuw klachtenreglement wordt overschreven.  
Indien het laatste van toepassing is worden alle actieve klanten hiervan op de hoogte gesteld.
2. Klachten die ten tijde van het aanpassen van het reglement in behandeling zijn vallen onder het oude reglement.

## **Artikel 9. Geschillen**

1. Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht kan hij/zij dit bekend maken bij de directie van Taalschool Tazip B.V. Mocht het opnieuw in behandeling nemen van de klacht niet tot de mogelijkheden behoren, dan kan de klager zich wenden tot NAI.

### **Nederlands Arbitrage Instituut**

Secretariaat NAI

Weena 505

3013 AL Rotterdam

2. Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van het Nederlands Arbitrage Instituut.”  
Het Nederlands Arbitrage Instituut biedt een snelle effectieve arbitrale procedure. Vonnissen zijn bindend voor Taalschool Tazip B.V.