



Taal Finaal B.V Adres: Televisiestraat 2,

2525 KD Den Haag

Tel: 085 080 53 65

Versie 2.1

04-07-2023

Klachtenreglement

Het Klachtenreglement kunt u digitaal inzien op <https://www.taalfinaal.nl>

ARTIKEL 1. Definities

Klacht: Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen of ontevredenheid over een gedraging, handeling, of nalaten met betrekking tot de dienstverlening van Taal finaal. De uiting van een ongenoegen of ontevredenheid is pas een klacht als de klager dit heeft aangegeven. De directie heeft de mogelijkheid om een uiting van ongenoegen of ontevredenheid als klacht te behandelen.

Klager: Degene die een klacht indient.

Directie: De directie van Taal Finaal

ARTIKEL 2. Bekendmaking van klachtenreglement

Artikel 2.1. De cursisten krijgen tijdens de intake een exemplaar van het klachtenreglement.

Artikel 2.2. De eventuele werknemers krijgen bij aanvang van hun dienstverband een klachtenreglement.

Artikel 2.3. Deze klachtregeling is ook op locatie opvraagbaar.

ARTIKEL 3. Klachtenprocedure

Artikel 3.1. Klachten dienen per mail of brief te worden ingediend.

Artikel 3.2. Schriftelijke ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen: Naam, adres, telefoonnummer van indiener Datum:

Korte omschrijving van de klacht

Ondertekening

Artikel 3.3. Indien er sprake is van een klacht, dient de klager eerst een gesprek te voeren met de docent. Het doel van dit gesprek is om samen te zoeken naar een oplossing. Artikel

3.4. De klacht wordt in behandeling genomen door een onafhankelijke medewerker. Artikel

3.5. Indien de klager het gevoel heeft dat haar klacht niet serieus in behandeling wordt genomen heeft kan de klager de directeur van Taal finaal benaderen.

Artikel 3.6. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cursist tegen vergoeding de klacht voorleggen aan het College van Arbitrage van de stichting Blik op Werk. Het College van Arbitrage doet een bindend advies.

Artikel 3.7. Beide partijen dienen het bindend advies van het College van Arbitrage op te volgen.

ARTIKEL 4. TERMIJNEN

Artikel 4.1. De klager ontvangt binnen maximaal twee weken een ontvangstbevestiging van de klacht.

Artikel 4.2. De klager ontvangt binnen vier weken na het indienen van de klacht een bericht over het niet in behandeling nemen van de klacht.

Artikel 4.3. De klacht wordt binnen vier weken na de ontvangstdatum afgehandeld. De uitkomst van de afhandeling van de klacht schriftelijk worden gecommuniceerd aan de cursist.