



Samen resultaat!

Klachtenreglement

Bharosa Taaluiting B.V.

Versie september 2020

Bharosa Taaluiting B.V.

CanaalStaete, kantoor 2.03
Kanaalweg 33-35
2903 LR Capelle a/d IJssel

contact@taaluiting.nl
www.taaluiting.nl
www.facebook.com/taaluiting

Inhoudsopgave

Klachtenreglement.....	2
a. Definitie van het begrip 'klacht'	2
b. Rechten en plichten van de indiener	2
c. Wijze van indienen klacht	2
d. Klachtenprocedure.....	3
e. Als beide partijen er niet uitkomen	3

Klachtenreglement

In het klachtenreglement van Bharosa Taaluiting B.V. staat hoe u een klacht kunt indienen als u niet tevreden bent over een dienst of handeling binnen de organisatie.

Bharosa Taaluiting B.V. probeert iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is mogelijk dat er af en toe iets misgaat. Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Het is natuurlijk de taak en plicht van Bharosa Taaluiting B.V. om de fout te herstellen. Daarom heeft Bharosa Taaluiting B.V. dit klachtenreglement opgesteld. Dit reglement biedt u de ruimte om uw klacht kenbaar te maken. Hierdoor worden wij in de gelegenheid gesteld om eventuele fouten te corrigeren en onze dienstverlening nog verder te verbeteren.

a. Definitie van het begrip 'klacht'

Een klacht is een schriftelijk bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie. De indiener vermeldt hierbij uitdrukkelijk dat het om een klacht gaat.

b. Rechten en plichten van de indiener

1. Dit reglement is uitsluitend voor cursisten van Bharosa Taaluiting B.V. Cursisten kunnen zich bij de behandeling van de bezwaren en klachten wel door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.
2. U kunt uw klachten alleen via het klachtenformulier op onze website aan ons melden. Klachten die niet schriftelijk worden ingediend worden niet behandeld.
3. Een klacht over een voorval dat langer dan twee maanden geleden heeft plaatsgevonden wordt niet in behandeling genomen.
4. Als u een klacht indient verwachten wij volledige medewerking bij de afhandeling van de klacht. Is dit niet het geval dan hebben wij het recht om uw klacht niet in behandeling te nemen.
5. Bharosa Taaluiting B.V. neemt alle rechtmatig ingediende klachten heel serieus en zal samen met u op zoek gaan naar mogelijke oplossingen.
6. Als u niet tevreden bent met het resultaat van de afhandeling van uw klacht hebt u het recht om contact op te nemen met de klachtenlijn en/of het College van Arbitrage van Blik op Werk.
7. Bharosa Taaluiting B.V. registreert alle ingediende klachten en het verloop ervan.

c. Wijze van indienen klacht

1. De indiener dient zijn klacht naar het e-mailadres contact@taaluiting.nl of per post (Kanaalweg 33-35, 2903 LR Capelle aan den IJssel) in te sturen.
2. De klacht dient ten minste onderstaande gegevens te bevatten:
 - i. de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van klager;
 - ii. datum van het ontstaan van de klacht;
 - iii. datum van opstellen van de klachtenbrief;
 - iv. de naam van de eventuele medewerker waarop de klacht betrekking heeft;
 - v. een korte omschrijving van de inhoud van de klacht.

- vi. handtekening van de indiener
 - vii. indien van toepassing kopieën van voor de klacht relevante documenten.
3. Het klachtenformulier moet in het Nederlands of Engels zijn ingevuld.

d. Klachtenprocedure

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend via het klachtenformulier op onze website. Het is van belang dat u uw klacht zo duidelijk mogelijk beschrijft. Ook zijn uw gegevens belangrijk, want anonieme klachten kunnen wij wel in ontvangst nemen, maar niet samen oplossen.
2. U ontvangt binnen twee weken bericht van de ontvangst van uw schriftelijke klacht.
3. Bharosa Taaluiting B.V. beoordeelt zo snel mogelijk de aard van de klacht en bepaalt vervolgens in overleg met de indiener welke van de volgende stappen worden ondernomen om tot een oplossing te komen:
 - i. Een gesprek met alle betrokkenen waarbij geprobeerd wordt de klacht in goed overleg op te lossen.
 - ii. Behandeling van de klacht door een onafhankelijke medewerker,
 - iii. of als dit niet mogelijk is stelt Bharosa Taaluiting B.V. een bondig rapport op waarin de specifieke klachtenprocedure wordt beschreven en waarin staat hoe de klacht is afgehandeld.
 - iv. Als de klacht naar tevredenheid van beide partijen is afgehandeld zal een rapport worden opgesteld dat beide partijen tekenen. Bharosa Taaluiting B.V. beschouwt de klacht dan als afgehandeld.
4. Bharosa Taaluiting B.V. is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - i. de klacht niet voldoet aan het in artikel c bepaalde;
 - ii. Bharosa Taaluiting B.V. niet het onderwerp van de klacht is;
 - iii. de klacht betrekking heeft op een voorval dat reeds in een eerdere ingediende klacht is behandeld;
 - iv. de klacht betrekking heeft op een voorval dat meer dan 2 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
5. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen op basis van artikel d.4 ontvangt de indiener binnen vier weken na de ontvangstdatum gemotiveerd bericht van Bharosa Taaluiting B.V.
6. Als de klacht wel in behandeling wordt genomen, wordt deze binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld.
7. Als meer tijd nodig is om de klacht af te handelen, kan de termijn in artikel d.6 met een goede motivatie door Bharosa Taaluiting B.V. verlengd worden. Dit zal tijdig gecommuniceerd worden naar de indiener.

e. Als beide partijen er niet uitkomen

1. Als de klacht niet volgens de procedure beschreven in artikel c kan worden afgehandeld, kan de indiener contact opnemen met de klachtenlijn en/of het College van Arbitrage van Blik op Werk. Meer informatie is te vinden op www.blikopwerk.nl.