

Klachtenprocedure Taalschool

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op alle klachten die het gevolg zijn van het handelen, of het in gebreke blijven, van een persoon die uit naam van het taalprogramma van Stichting Nieuw Thuis Rotterdam (verder: SNTR) handelt. Voor de andere onderdelen van SNTR geldt de algemene klachtenprocedure die te vinden is via <http://www.sntr.nl/deelnemers/feedback/>.

Uitgangspunten

- SNTR vindt tevredenheid van de klant over de taallessen, en alles wat daarbij hoort, belangrijk. Daarom staat SNTR altijd open voor klachten.
- De definitie die SNTR voor klachten hanteert is als volgt: een klacht is een klacht op het moment dat de klager zijn op- en aanmerkingen als klacht benoemt, en de klacht schriftelijk (per e-mail of brief) bij SNTR indient.
- Als deelnemers discriminatie, agressie, intimidatie of ander vervelend gedrag ervaren binnen het taalprogramma van SNTR, kunnen zij contact opnemen met de vertrouwenspersoon van SNTR. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan vermeld op de deelnemerswebsite van SNTR.

Procedure klachten

1. Ontvangst

Elke klacht die schriftelijk (per e-mail of brief) wordt ontvangen door SNTR, worden binnen 3 werkdagen gedeeld met de functionaris klachten taalprogramma. U kunt de klacht per e-mail sturen naar feedback@sntr.nl of per post naar Postbus 23351, 3001 KJ Rotterdam.

- 1.1. De directeur van SNTR is eindverantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.
- 1.2. Als (een deel van) de klacht gaat over het handelen van de directeur, kan deze niet eindverantwoordelijk zijn voor de behandeling van deze klacht. In dit geval is de functionaris klachten taalprogramma eindverantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.
- 1.3. Alle klachten worden opgenomen in een klachtenregister.
- 1.4. Alle documenten die betrekking hebben op de klacht zullen tot minimaal 1 jaar na afsluiten van de behandeling van de klacht bewaard worden.

2. Bevestiging

Na ontvangst van een klacht die schriftelijk (per e-mail of brief) door SNTR wordt ontvangen volgt binnen 3 werkdagen een bevestiging aan de klager. Hierbij wordt de klager geïnformeerd over de stappen die genomen gaan worden.

- 2.1. Bij de bevestiging ontvangt de klager een exemplaar van deze klachtenprocedure, en wordt klager geïnformeerd wie namens SNTR eindverantwoordelijk is voor de behandeling van deze klacht.
- 2.2. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

3. Contact

Voordat er intern overleg over de klacht plaatsvindt bij SNTR, neemt de eindverantwoordelijke contact op met klager. Dit kan zowel mondeling als telefonisch contact zijn. Dit contact is bedoeld om

meer informatie te krijgen over de klacht en om de ernst en de oorzaak van de klacht te bepalen, en mogelijke oplossingen te verkennen.

3.1. Zo mogelijk en zo nodig wordt klager uitgenodigd het overleg over de klacht bij te wonen.

4. Overleg

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, vindt binnen SNTR overleg plaats over de klacht. De eindverantwoordelijke beslist over een concrete oplossing/afhandeling, of mogelijke oplossingsrichtingen.

4.1. Als de klager niet aanwezig is bij het overleg, wordt binnen 3 werkdagen na het overleg contact opgenomen met de klager door de eindverantwoordelijke. Dit kan zowel mondeling als telefonisch contact zijn.

4.2. In dit gesprek worden oplossingen en/of oplossingsrichtingen besproken.

4.3. Als dit nodig is, vindt er aanvullend overleg plaats tussen de klager en de eindverantwoordelijke namens SNTR.

4.4. Het streven is zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken overeenstemming te bereiken met de klager over de afwikkeling en/of de oplossing.

5. Afwikkeling

5.1. Indien de klager zich in de oplossing kan vinden, worden daartoe afspraken gemaakt.

5.1.1. Wanneer de klager en SNTR het eens zijn over de oplossing, wordt deze binnen 3 werkdagen na het akkoord schriftelijk aan klager bevestigd.

5.1.2. Met deze bevestiging wordt de klacht beschouwd als afgehandeld.

5.2. Indien de klager zich niet in de oplossing kan vinden, wordt de procedure vervolgd met stap 6.

6. Conflict

Als de klager en SNTR geen overeenstemming kunnen bereiken over de afhandeling van een klacht, kan de klager de volgende acties ondernemen:

6.1. het voorleggen van de problematiek aan het College van Arbitrage van Blik Op Werk.

6.1.1. SNTR zal zich houden aan het eindoordeel van het college.

6.2. het voorleggen van de problematiek aan de rechter indien de overeenkomst tussen SNTR en de klager daar een grondslag voor geeft. SNTR zal haar best doen om deze stap door de klant te voorkomen.

7. Mondelinge klachten

Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld, bij voorkeur tussen de klager en de betrokken vertegenwoordiger van SNTR waartegen de klacht is gericht.

Mochten de klager en de betrokken vertegenwoordiger van SNTR hier niet samen uitkomen dan, wordt de klager uitgenodigd de klacht schriftelijk in te dienen, en treedt de hiervoor beschreven klachtenprocedure in werking.
