



# Taalcentrum Lansingerland

## Klachtenreglement

### Betrekkinggebied

Deze procedure heeft betrekking op alle klachten die het gevolg zijn van het handelen van een persoon die uit naam van Taal Centrum Lansingerland B.V. naar klager is opgetreden, of juist daarin in gebreke is gebleven.

Klachten over prijzen en inhoudelijke bemerkingen over door Taal Centrum Lansingerland B.V. geleverde producten vallen dus buiten deze procedure. Klachten en bemerkingen binnen deze categorie worden altijd door de vennoten van Taal Centrum Lansingerland B.V. behandeld en binnen 21 dagen na schriftelijke ontvangst daarvan aan klager beantwoord.

1 Schriftelijk: hieronder wordt ook verstaan: per email.

2 Op- en aanmerkingen van klagers die van de klager zelf niet de status van klacht krijgen worden gezien als 'gevoelens van onvrede' en worden door Taal Centrum Lansingerland B.V. wel degelijk serieus genomen, maar vallen formeel buiten deze klachtenprocedure.

### Uitgangspunten

- Taal Centrum Lansingerland B.V. ziet klachten als een manier om zijn organisatie en de daarin werkzame personen te laten groeien en is dus blij met iedere klacht
- Desalniettemin zal Taal Centrum Lansingerland B.V. door preventief en zorgvuldig handelen zich nadrukkelijk inspannen klachten te vermijden
- Een klacht is een klacht op het moment dat de klager zijn op- en aanmerkingen als zodanig, dus als klacht benoemd<sup>2</sup>.

### Mondelinge klachten

- Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld, bij voorkeur tussen klager en betrokken vertegenwoordiger van Taal Centrum Lansingerland B.V. waartegen de klacht is gericht.
  - o Mochten klager en betrokken vertegenwoordiger van Taal Centrum Lansingerland B.V. hier samen niet uitkomen dan zal een van de (andere) vennoten van Taal Centrum Lansingerland B.V. hierin een bemiddelende rol spelen.
  - o Komen 'partijen' er dan nog niet samen uit, dan wordt klager uitgenodigd de klacht schriftelijk in te dienen en treedt de formele klachtenprocedure in werking.



# Taalcentrum Lansingerland

## Schriftelijke klachten

1. **Ontvangst** Elke klacht die schriftelijk wordt ontvangen wordt binnen 2 werkdagen na ontvangst met alle vennoten van Taal Centrum Lansingerland B.V. gedeeld

1.1. Vennoten besluiten onderling wie eindverantwoordelijk is voor de behandeling van deze klacht

1.2. Indien de klacht het (niet-) handelen van een van de vennoten van Taal Centrum Lansingerland B.V. betreft kan deze vennoot nooit eindverantwoordelijk zijn voor de behandeling van deze klacht.

1.3. Alle klachten worden opgenomen in een klachtenregister.

1.4. Alle documenten worden gedurende 2 jaar na afsluiten van de klacht bewaard

1.5. Binnen 4 weken is er communicatie over het eventueel niet in behandeling nemen van uw klacht. De maximale afhandelingstermijn is 6 weken.

2. **Bevestiging** De ontvangst van elke klacht die schriftelijk wordt ontvangen wordt binnen 24 uur na ontvangst aan klager bevestigd, waarbij de klager wordt geïnformeerd over de stappen die genomen gaan worden.

2.1. Klager ontvangt een exemplaar van deze klachtenprocedure en verneemt welke vennoot van Taal Centrum Lansingerland B.V. eindverantwoordelijk is voor de behandeling van deze klacht

2.2. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

3. **Contact** Voor aanvang van intern overleg over de klacht (zie 4) neemt de eindverantwoordelijke mondeling/telefonisch contact op met de klager om nadere informatie te krijgen over de ernst van de klacht en/of aanleiding/oorzaak van de klacht en om te peilen in welke richting een mogelijke aanpak/oplossing gezocht moet worden.

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

4. **Overleg** Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht vindt binnen Taal Centrum Lansingerland B.V. overleg over deze klacht plaats door vennoten. Vennoten beslissen over een of meer oplossingsrichtingen en/of een concrete oplossing / afhandeling.



## Taalcentrum Lansingerland

4.1. Indien klager niet bij dit overleg aanwezig is wordt binnen 3 werkdagen na dit overleg door de door Taal Centrum Lansingerland B.V. aangewezen eindverantwoordelijke mondeling met de klager contact opgenomen

4.2. Oplossingen en/of oplossingsrichtingen worden voorgelegd en besproken

4.3. Indien nodig vindt aanvullend overleg plaats tussen klager en de eindverantwoordelijke van Taal Centrum Lansingerland B.V.

4.4. Het streven is zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 maanden overeenstemming te bereiken met de klager over de afwikkeling en/of de oplossingsrichting.

3 Mondeling: telefonisch, via skype of een persoonlijke ontmoeting

5. **Afwikkeling** indien klager zich in de oplossing en/of oplossingsrichting kan vinden worden daartoe nadere afspraken gemaakt

5.1. Wanneer 'partijen' het eens zijn over de oplossing wordt deze binnen 3 werkdagen na het akkoord schriftelijk aan klager bevestigd

5.2. Met deze bevestiging wordt de klacht beschouwd te zijn afgehandeld.

6. **Conflict** In het geval de bespreking(en) zoals aangegeven in stap 4 niet tot overeenstemming leiden of naar het oordeel van een van de 'partijen' daar anderszins aanleiding toe is, wordt bemiddeling gezocht. Bemiddeling kan worden verkregen door

6.1. het aantrekken van een daartoe gecertificeerde mediator

6.2. de kosten voor deze bemiddelaar worden voor 2/3 gedragen door Taal Centrum Lansingerland B.V. en voor 1/3 door klager.

6.2.1. indien de mediation tot een bevredigende oplossing voor beide partijen leidt, wordt verder stap 5 gevolgd

6.2.2. indien de mediation niet het gewenste resultaat oplevert dan wordt alsnog de keuze gemaakt voor 6.3 of 6.4



## Taalcentrum Lansingerland

6.3. het voorleggen van de problematiek aan het bestuur van de BVNT-2 en daarbij vragen om een bindend advies

6.3.1. na ontvangst van het bindend advies van de BVNT-2 wordt stap 5 gevolgd

6.4. het voorleggen van de problematiek aan de rechter. Taal Centrum Lansingerland B.V. zal zich tot het uiterste inspannen om deze stap te vermijden.

7. **Nazorg** Uiterlijk 3 maanden na afwikkeling van stap 5 wordt door de voor deze klacht aangewezen eindverantwoordelijke vennoot van Taal Centrum Lansingerland B.V. met klager mondeling contact opgenomen om te vernemen of naar de mening van de klager de klacht naar tevredenheid is behandeld en waar nodig ook is opgelost en/of eventuele oplossingsrichtingen nu naar tevredenheid werken.

### 8. Termijn

Binnen 4 weken is er communicatie over het eventueel niet in behandeling nemen van uw klacht. De maximale afhandelingstermijn is 6 weken.