

Klachtenreglement

Doel van dit klachtenreglement is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten. Dit om door het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen herhaling te voorkomen en zodoende de dienstverlening van **Ad Appel Taaltrainingen** blijvend te verbeteren. Een klacht is een schriftelijke melding door inburgeraar (cursist) of gemeente (of andere contractant) over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht. Ad Appel Taaltrainingen (eigenaar van de klacht) ontvangt de klacht per e-mail.
2. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
3. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste
 - de naam en het adres van de indiener
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Ad Appel Taaltrainingen stuurt een bevestiging van ontvangst binnen twee weken.
5. Ad Appel Taaltrainingen bespreekt de ontvangen klacht met de klager en doet een voorstel om tot een oplossing te komen.
6. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de eigenaar het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden. De eigenaar doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de eigenaar overwegen of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier. Wanneer geen oplossing mogelijk lijkt, dan richt de klager zich via de NRTO tot de geschillencommissie consumentenzaken.
7. Ad Appel Taaltrainingen draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager.

Ad Appel Taaltrainingen is als lid van de NRTO aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Er kan pas beroep op de Geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure bij de aanbieder is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de [Algemene Voorwaarden](#) van het desbetreffende lid van de NRTO en de [Gedragscode](#) van de NRTO bij de uitspraak centraal.