

Klachtenregeling

In dit document wordt de wijze waarop wij met uw klachten omgaan beschreven. Indien u vindt dat medewerkers van Het WerkWoord niet doen wat wij u in de overeenkomst beloven, of u bent het niet eens met een reactie van Het WerkWoord op een door u schriftelijk ingediend bezoek of bezwaar, dan kunt u een klacht indienen. Hieronder leest u hoe u dat kunt doen. U kunt het College Bescherming Persoonsgegevens vragen om u te adviseren. U krijgt en parafeert deze klachtenregeling bij uw inschrijving. Wanneer u daarom vraagt, sturen wij het reglement gratis naar u op.

U leest wat u moet doen wanneer u een klacht heeft. Ook beschrijven wij hoe wij omgaan met uw klacht en wanneer wij op uw klacht reageren. Tenslotte beschrijven wij wat u kunt doen in het geval dat wij er samen niet uitkomen.

Begrippen

Opdrachtgever

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training of opleiding van Het WerkWoord of die zich hiervoor geldig heeft aangemeld.

Manager

De medewerker die in opdracht van Het WerkWoord verantwoordelijk is voor de administratieve en organisatorische afhandeling.

Trajectbegeleider

De medewerker die in opdracht van Het WerkWoord verantwoordelijk is voor de begeleiding van het leerproces van de deelnemers.

Docent/trainer/opleider

De persoon die in opdracht van Het WerkWoord (onderdelen van) de cursus, training of opleiding uitvoert.

Klacht

Iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training of opleiding gericht aan de docent, de trajectbegeleider of de manager met het verzoek om een onderzoek in te stellen en/of een oordeel te vellen.

Klager

Degeene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Indienen van een klacht

Uw klacht moet in eerste instantie met uw docent worden besproken. Deze kan veel zaken zelf oplossen of er voor zorgen dat de klacht bij de juiste persoon terecht komt. Wanneer u niet met uw docent kan of wil praten, neem dan contact op met uw trajectbegeleider. U kunt uw trajectbegeleider per e-mail bereiken of telefonisch op het nummer 085-401 4629. Wij helpen u graag verder. In de meeste gevallen komen wij er snel samen uit.

Klachtenregeling

Indienen van een officiële klacht

Wanneer u vindt dat Het WerkWoord uw klacht niet goed oplost, dan kunt u een officiële klacht indienen. U stuurt ons een brief of een e-mail en legt daarin uit wat u voor klacht heeft en waarom u vindt dat wij niet goed met de situatie zijn omgegaan. In de klacht moet u ook uw naam, adres en telefoonnummer vermelden, anders kunnen wij uw klacht niet behandelen.

Bevestiging van ontvangst

Het WerkWoord bevestigt de ontvangst van uw bericht binnen één werkdag. Wij vermelden:

- ⚙ Dat uw klacht door ons is ontvangen;
- ⚙ Dat wij uw klacht vertrouwelijk behandelen;
- ⚙ Dat wij uw klacht en alle gerelateerde documenten twee jaar bewaren;
- ⚙ Wie uw klacht zal behandelen;
- ⚙ Wie de eindverantwoordelijke voor behandeling is;
- ⚙ Welke stappen wij van plan zijn te ondernemen.

Afhandeling van de officiële klacht

- ⚙ U krijgt een uitnodiging voor een (telefoon)gesprek met degene die uw klacht onafhankelijk behandelt. In de meeste gevallen is dit de manager. In dit gesprek geeft u een duidelijk beeld van de situatie en geeft u aan wat u de juiste oplossing voor de klacht vindt.
- ⚙ In een volgend gesprek, dat maximaal vijf werkdagen na het eerste gesprek plaatsvindt, zoekt u samen met de behandelaar naar een voor beide partijen acceptabele oplossing.
- ⚙ U krijgt binnen een week na het tweede gesprek een schriftelijk voorstel van de met u besproken oplossing of de door Het WerkWoord redelijk bevonden oplossing voor uw klacht en de daarbij behorende maatregelen en afspraken.
- ⚙ Wanneer u met deze oplossing akkoord gaat, ondertekent u het voorstel en is de klacht daarmee afgehandeld.
- ⚙ Wanneer u het niet eens bent met het voorstel van Het WerkWoord, dan vertelt u dit aan de behandelaar. Wanneer Het WerkWoord niet met een nieuw voorstel kan of wil komen, is er een conflict ontstaan dat wij niet meer samen kunnen oplossen.

Behandeling van een niet samen oplosbare klacht

- ⚙ Het WerkWoord en u vragen in geval van een samen niet oplosbare klacht een gecertificeerde mediator om in het conflict te bemiddelen. De kosten van dit mediationstraject worden voor 2/3^e deel door Het WerkWoord betaald en voor 1/3^e deel door u.
- ⚙ Wanneer door de bemiddeling de klacht is opgelost, dan stuurt Het WerkWoord u een schriftelijk voorstel waarin de overeengekomen oplossing voor uw klacht wordt beschreven, alsmede de daarbij behorende maatregelen en afspraken.
- ⚙ Wanneer u met deze oplossing akkoord gaat, ondertekent u het voorstel en is de klacht daarmee afgehandeld.
- ⚙ De termijn voor de interne afhandeling van de klacht mag maximaal zes weken bedragen.
- ⚙ Als een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld is het mogelijk om de klacht tegen een vergoeding voor te leggen aan het College van Arbitrage van Blik op Werk.
- ⚙ Wanneer de bemiddeling het conflict niet oplost, dan legt Het WerkWoord het conflict voor aan de Beroepsvereniging van docenten Nederlands als tweede Taal, de BVNT2.

Klachtenregeling

Het advies van de BVNT2 als oplossing van de klacht

- ⚙ Wanneer de klacht aan de Beroepsvereniging van docenten Nederlands als tweede Taal, de BVNT2, is voorgelegd, onderzoeken zij de klacht en geven de partijen een bindend advies.
- ⚙ U krijgt een brief of e-mail van de BVNT2, waarin zij hun advies geven.
- ⚙ Het WerkWoord gaat akkoord met dat advies.
- ⚙ Wanneer u ook met deze oplossing akkoord gaat, ondertekent u het voorstel en is de klacht daarmee afgehandeld.
- ⚙ Wanneer u niet met de oplossing van de BVNT2 akkoord gaat, zal de rechter worden ingeschakeld.

De rechter als oplossing van de klacht

- ⚙ Wanneer u niet akkoord gaat met het advies van de BVNT2, dan zal Het WerkWoord de rechter vragen om een uitspraak te doen in het conflict.

Natuurlijk hopen wij dat u geen klachten heeft omdat u gewoon tevreden bent. En mocht u toch een klacht hebben, dan gaan wij er vanuit dat wij die samen eenvoudig kunnen oplossen. Geneer u niet om ons te benaderen wanneer u het ergens niet mee eens bent. Wij gebruiken uw klachten en opmerkingen graag om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Adressen en telefoonnummers

Instantie

Arbitragecommissie Blik op Werk
BVNT2
Het WerkWoord
Trajectbegeleider

Telefoon

030 291 60 25

06 3620 60 73
085 401 46 29

E-mailadres

dienstverlener@blikopwerk.nl
secretariaat@bvnt2.org
info@hetwerkwoord.nl
rickverheijen@hetwerkwoord.nl