

KLACHTENREGLEMENT

Mondo taalbureau B.V. heeft een regeling voor de behandeling van klachten.

Het bestaan van deze klachtenregeling wordt aan het begin van de taaltraining onder de aandacht gebracht van iedere cursist en wordt aan het begin van een opdracht onder de aandacht gebracht van een opdrachtnemer, vrijwilliger of administratief ondersteuner.

Een klacht is een schriftelijke melding - ondersteund met bewijzen van schriftelijke en/of digitale aard - van een klant, een opdrachtnemer, een administratief ondersteuner of een vrijwilliger over ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van **Mondo taalbureau B.V.**

of van een opdrachtnemer, een vrijwilliger, een administratief ondersteuner van **Mondo taalbureau B.V.** met betrekking tot het gedrag van een klant.

Een klacht kan betrekking hebben op ontevredenheid over een opdrachtnemer, over de administratieve ondersteuning, over het uitgevoerde en gebruikte traject of over het gebruikte lesmateriaal bij **Mondo taalbureau B.V.**

of kan betrekking hebben op ontevredenheid over een klant van een opdrachtnemer, een vrijwilliger of administratief ondersteuner van **Mondo taalbureau B.V.**

Procedure:

Een cursist dient zijn/haar klacht schriftelijk in bij Mondo taalbureau B.V., Offenbachlaan 30 4384 ME Vlissingen. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht is betrokken.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de indiener is afgehandeld, kan de indiener de klacht in behandeling geven van de klachtencommissie. Mondo taalbureau B.V. stelt per opdracht een klachtencommissie in. De klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke leden.

De klager en degene over wie is geklaagd krijgen binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum op de hoogte gesteld.

De klager en degene over wie is geklaagd worden in alle gevallen door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Zowel klager als degene over wie is geklaagd, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

De klager en degene over wie is geklaagd worden door de klachtencommissie binnen zes weken na indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis gesteld van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Mondo taalbureau B.V. zal deze zo snel mogelijk uitvoeren.

Bij afwijking van de bovengenoemde termijn doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en degene over wie is geklaagd onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

De klachtencommissie stelt een eigen reglement op. Mondo taalbureau B.V. ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

Mondo taalbureau B.V. deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet Mondo taalbureau B.V. daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen Mondo taalbureau B.V. zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Indien klager de uitslag van de klachtencommissie niet accepteert, kan hij zich melden bij de klachtenlijn van Blik op Werk. Telefoonnummer 030 - 3030 645 op werkdagen tussen 13:00 en 16:00 uur. De klager kan ook een e-mail sturen naar klachten@ikwilinburgeren.nl. De klager kan ook een formulier op de website van Blik op Werk invullen.

Als de klager vindt dat de school de klacht niet goed heeft opgelost, dan kan hij overwegen om naar het College van Arbitrage te stappen. Hier zijn wel kosten aan verbonden, deze kunt u terugvinden in het online klachtenformulier op www.raadvanarbitrage.nl.

Mondo taalbureau B.V. zal per kalenderjaar een openbaar verslag opstellen, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

Een verzoeker die niet vooraf schriftelijk aan Mondo taalbureau B.V. heeft verzocht te handelen overeenkomstig hetgeen in het verzoekschrift is verzocht en Mondo taalbureau B.V. daarbij niet een redelijke termijn heeft gegeven om aan dat verzoek te voldoen, wordt niet-ontvankelijk verklaard.

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behalve voorzover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.