

Klachtenreglement

Tijdens het ondertekenen van de cursusovereenkomst zal er samen met de cursist het klachtenreglement doorgenomen worden.

Zie hieronder het klachtenreglement;

Ondanks de zorgvuldigheid die NT2 Oranje betracht, kan het voorkomen dat een cursist niet helemaal tevreden is over de gevolgde cursus. De cursisten van NT2 Oranje hebben recht op een serieuze behandeling van een klacht of een gevoel van onvrede. Om dit recht te waarborgen is er een klachtenregeling van kracht. Ontevredenheid of het ergens niet mee eens zijn hoeft niet te leiden tot een klacht, maar wordt het liefst zo snel mogelijk gehoord, omdat er in goed overleg veel en snel opgelost kan worden. Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven.

Mail uw klacht naar info@nt2oranje.nl wij zullen uw klacht in behandeling nemen.

Zie hieronder de procedures die wij hanteren na in ontvangst nemen van uw klacht:

- Binnen 2 weken ontvangt u een ontvangstbevestiging.

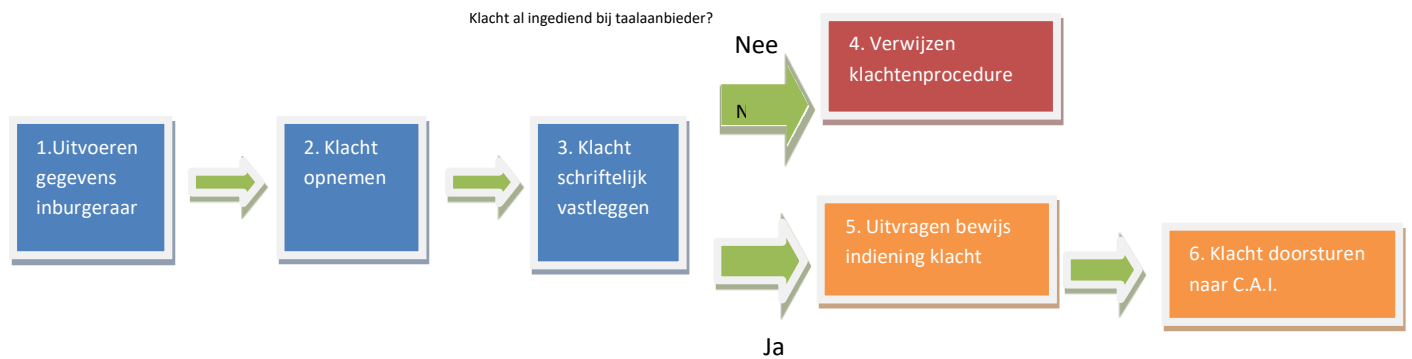
- Binnen 4 weken is er communicatie over het eventueel niet in behandeling nemen van uw klacht.

- Binnen 6 weken wordt uw klacht afgehandeld.

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cursist de klacht doorzetten naar de klachtenlijn dan wel het College van Arbitrage van Keurmerk Blik op Werk. Klagers kunnen zich wenden tot dit onafhankelijke college met klachten over de kwaliteit van het geleverde taal- en ONA-aanbod. Dit kunnen klachten zijn met betrekking tot de groepsgrootte, diversiteit binnen de groep, deskundigheid van de docent en inzet van aantal vrijwilligers. Deze klachten kunnen, zowel door, als namens cliënten worden ingediend. De klacht wordt tegen een eigen bijdrage voorgelegd aan het College van Arbitrage van Blik op Werk. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van Blik op Werk: www.blikopwerk.nl.

Procedure Klachtenlijn

De klachtenlijn werkt volgens een vaste procedure. In onderstaand figuur wordt de procedure schematisch weergegeven.



Wij hanteren de volgende definitie voor een klacht: “Een klacht is iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van NT2 Oranje.”