



Maximaal Taal  
Aandacht & begeleiding op maat

# Klachtenprocedure



Maximaal Taal  
Aandacht & begeleiding op maat

Maximaal Taal  
Kaap Hoordreef 76  
3563 AW Utrecht  
Website: [www.maximaal-taal.nl](http://www.maximaal-taal.nl)  
E mail: [info@maximaal-taal.nl](mailto:info@maximaal-taal.nl)  
Tel: 030-6339616



## **Klachtenprocedure van Taalinstituut Maximaal Taal**

Maximaal Taal wil het maximale uit haar cursisten halen. Dit vergt aandacht en begeleiding op maat. Het aanbod van de cursus wordt afgestemd op uw taalniveau en leerbaarheid en wordt gegeven door professionele docenten en begeleiders. Wij streven ernaar dat u aan het eind van uw traject tevreden uw doel behaalt.

Mocht u toch een klacht hebben over het verloop van uw cursus, dan horen we die graag zo spoedig mogelijk. Zo kunnen we de situatie snel in kaart brengen en met u proberen tot een passende oplossing te komen. Ook als uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons deelt.

Aan het eind van een cursus vragen wij u middels een evaluatieformulier naar uw mening over de cursus tevens kunt u benaderd worden door een externe instantie om mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek

### **Klachten behandelen wij op de volgende manier:**

Voor een officiële klacht kunt u een brief of e-mail sturen aan de directie, onder vermelding van 'klacht' ( [info@maximaal-taal.nl](mailto:info@maximaal-taal.nl) of postadres Kaaphoordreef 76, 3563 AW Utrecht). Onder een klacht verstaan we een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening. Wij vragen u uw klacht zo gedetailleerd mogelijk te beschrijven en ook te vermelden wat u zelf heeft gedaan om het probleem op te lossen. Binnen een week (met uitzondering van vakantieperiodes) sturen wij u een bevestiging van ontvangst van uw klacht.

Vervolgens nemen we uw klacht in behandeling. Deze wordt besproken met de betrokken medewerker(s). Mocht het nodig zijn, dan zullen we u vragen uw klacht mondeling toe te lichten. We kunnen dan een mogelijke oplossing bespreken.

Uw klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum schriftelijk afgehandeld. Het antwoord op uw klacht omvat in ieder geval:

- Het resultaat van ingewonnen advies dan wel commentaar door betrokkene;
- Overwegingen die leiden tot de conclusie;
- Conclusie en verdere afhandeling van de klacht.

Als we uw klacht niet binnen het gestelde termijn kunnen afhandelen, zullen we u hiervan zo spoedig mogelijk informeren. Daarbij zullen we aangeven wanneer de klacht wel afgehandeld kan zijn en wat de reden is van het uitstel.

### **Beroepsinstantie**

Mochten we er samen niet uit komen dan kunt u in beroep gaan bij een onafhankelijke derde, Mr. A. el Yaakoubi 06-14543442 gevestigd te Amsterdam. Zijn oordeel is bindend en eventuele consequenties zullen zo snel mogelijk worden afgehandeld. Als u inburgeringsplichtig bent, en als u vindt dat de school de klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u overwegen om naar het College van Arbitrage te stappen. Hier zijn wel kosten aan verbonden, deze kunt u terugvinden in het online klachtenformulier. kunt u uw klacht ook melden bij [Blik op Werk](mailto:Blik op Werk) via 030-3030645 of via [klachten@ikwiliinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwiliinburgeren.nl) .



### **Vertrouwelijke afhandeling klachten**

Elke klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De betrokkenen zijn uitsluitend: de cursist, de docent die de cursus verzorgt, de leiding van het instituut en, in laatste instantie, de bemiddelaar.

### **Uiterlijke termijn behandeling klachten**

Een klacht wordt binnen 4 weken na het kenbaar maken van de klacht afgehandeld. Als, om wat voor reden dan ook, de afhandeling van de klacht langer duurt dan 4 weken, dan stelt Taalinstituut Maximaal Taal u hiervan binnen deze 4 weken op de hoogte.

### **Registratie klachten**

Een klacht wordt omschreven zoals aangegeven in het klachtenformulier dat het instituut u beschikbaar stelt. Dit formulier en de eventuele correspondentie die hieruit voortvloeit, worden maximaal 2 jaar bewaard.



## KLACHTENFORMULIER

Als u een klacht heeft over Maximaal Taal vragen we u dit formulier te gebruiken.

U kunt het opsturen naar: .....

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van de klacht kunt u onze klachtenprocedure lezen.

Naam van de docent: \_\_\_\_\_

Naam van de cursist of

opdrachtgever: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode en woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Om uw klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen vragen we u het probleem zo duidelijk mogelijk te beschrijven: wat is de klacht en wat of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Is het één of meerdere keren voorgekomen?

Omschrijving van de klacht(en):

.....  
.....  
.....  
.....

Heeft u al een idee over een mogelijke oplossing?

.....  
.....

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht? Met wie en wat is daaruit gekomen?

.....  
.....

Ik geef hierbij toestemming om mijn klacht en de daarbij horende stukken als het nodig is over te dragen aan de "klachtencommissie van onafhankelijke bemiddelaars".

Datum: \_\_\_\_\_ Naam: \_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_